TOSHIBA ON-SITE NEXT BUSINESS DAY RESPONSE SERVICE

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

EN

TOSHIBA ON-SITE NEXT BUSINESS DAY RESPONSE SERVICE

SERVICE DESCRIPTION

This On-site Next Business Day Response Service is a hardware repair service only and includes a telephone diagnosis to determine the failure on your Toshiba hardware. Should a repair be necessary, Toshiba will send a Toshiba Certified Engineer to your location usually by end of next business day subject to parts availability.

The Next Business Day response time is defined as the time from the problem notification to the Support Centre until the on-site arrival of the Toshiba Certified Engineer at your location. Please note that in order to qualify for the Next Business Day Response Service, the service claim must be logged at the Toshiba Support Centre before 3 p.m. local time.

This service applies to Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé and selected Business Tablets (hereinafter called products). For more product compatibility details, please visit:

toshiba.eu/services

This service upgrades the standard warranty of your Toshiba product with regards to the specified duration, service response level or service content. These terms and conditions therefore apply in addition to the standard warranty terms and conditions and shall prevail in case of conflict.

This service is only available for Toshiba products purchased in Europe.

This service does not affect your statutory rights.

REGISTRATION & SERVICE ACTIVATION

This service is only valid if purchased within 90 days of procurement of your Toshiba product and must be activated within 30 days after purchase. To activate your service, you must register the product through the following internet website:

toshiba-europe.com/registration

Please be ready to provide information about this service, your product and user data in order to register. If you have already activated your service during purchase on the Toshiba Store, you do not need to reactivate your service on our website.

If your product is not registered at the time you contact the Toshiba Support Center for a service claim, the Next Business Day Response service might not apply.

After registering successfully, you will receive a confirmation e-mail and will be entitled to this service.

This service is only valid for the Toshiba product for which it is registered.

CUSTOMER REPLACEABLE UNITS (CRU)

Some service parts are specifically designed for easy customer removal and replacement and are referred to as CRU. If during remote troubleshooting and diagnosis, the Support Centre Agent determines that the repair can be accomplished by yourself, Toshiba will ship both the service part and documentation for the exchange process to you. If requested by Toshiba, the original part will have to be returned to Toshiba. This will be at Toshiba's expense.

SERVICE LEVEL

Depending on the kind of On-Site Service you have purchased, you are entitled to one of the following Services.

a) Silver On-site

If you have purchased the Silver On-site Next Business Day Response Service a Toshiba Certified Engineer will only be dispatched to repair the defective product on-site if the repair cannot be accomplished by yourself via CRU process.

b) Gold On-site

If you have purchased the Gold On-site Next Business Day Response Service, you can decline a replacement part being sent to you and the Toshiba Support Centre will dispatch a Toshiba Certified Engineer to repair the defective product on-site.

COUNTRY COVERAGE

If you have purchased a local On-site Service, it is only available in the country where it was purchased.

If you have purchased an European On-site Service, it is available in Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Ireland, Italy, Luxembourg, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

If you have purchased an International On-site Service, it is available in all the countries listed on the following website:

ios.toshiba.com

The Service will be provided to Toshiba products located within a 100 km radius of a major city. If a service request is generated for a product located outside the 100 km radius, the service will be provided on a best effort basis.

Toshiba reserves the right to sub-contract the service to a Toshiba Authorised Service Provider.

OBTAINING SERVICE

To obtain service, please contact the Toshiba Support Centre under the 00800-TOSHCARE number:

00800-86742273*

* This number is not working in all countries. Please use the numbers for the following countries:

- Czech Republic 800142421
- Greece 0080049129117
- Poland 008004911380
- Sweden 020795153

To obtain support outside of Europe, please refer to the following website:

ios.toshiba.com

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

The Toshiba Support Center is open on week days between 9 a.m. and 5 p.m. local time, excluding public holidays.

Our Support Centre Agents have been trained and certified to diagnose any hardware problems and provide you with the fastest way to repair your Toshiba product. To help our Support Centre Agents identify the problem and respective replacement parts in the most efficient way, please be ready to provide a description of any failure that you have encountered.

When calling, please also ensure that you have access to your Toshiba system and be ready to provide the serial number and model number found on the reverse side of your Toshiba product.

The On-site Repair might not apply if the problem can be solved by the remote diagnosis.

Should On-site Repair be necessary, Toshiba will send a Certified Engineer to your location by the end of the next business day subject to parts availability. Service levels are response time objectives and may vary depending on location and are not guaranteed.

Toshiba, its Authorised Resellers and Service Providers reserve the right to request a proof of purchase (e.g. a paid and dated invoice from the Authorised Reseller) stating model and serial number, before accepting any service claim.

CUSTOMER OBLIGATIONS

Please ensure that all data on your Toshiba product have been fully backed up before the On-site repair has been performed or before returning your product to your Toshiba Authorised Service Provider in connection with a warranty claim. Remove any confidential, proprietary or personal data and information.

Toshiba is not responsible for damage to or loss of any programs, data or removable storage media, or the restoration or reinstallation of any programs or data. The Toshiba Certified Engineer will only reinstall the operating system if you are able to provide the recovery media supplied with your product.

Toshiba shall not be liable for loss of profits or any consequential loss, loss of data, loss of software or the cost of software reconfiguration.

Toshiba reserves the right to invoice you for the logistic expenses if you were not available on the repair date and location agreed.

PARTS AND MATERIALS

Toshiba will, at its option, repair or replace the product or any parts covered by the standard warranty by new or refurbished parts free of charge during the whole service period, except batteries. The warranty for batteries is limited to 1 year due to the nature of the item, unless your purchased Service also includes a Battery Replacement Service option. A detailed description can be found in the section ‘Additional Service options’.

Any product or component repaired or replaced under this service shall be covered for the remainder of the warranty period applying to the product or component, or for three months, whichever is longer. All products and components that have been replaced under warranty shall become Toshiba’s property.

If replacement of the keyboard is required, only English language keyboards or keyboards in the native language of the country where service is provided, if available, will be provided.

SERVICE LIMITATIONS

This service only covers parts and labour and does not apply to any failure or defect attributable to any extrinsic cause, accidental damage, improper use, transportation, wear and tear, viruses, use of non-Toshiba components or software, modification, adaptation, improper installation, improper maintenance, fixes of software or neglect.

This service does not apply to any software whatsoever. Should the repair of the product be related to a cause not covered by this service, Toshiba reserves the right to charge you for parts, labour and expenses.

This service and the standard warranty do not apply if failure of the product or component has resulted from service, maintenance or repair other than by a Toshiba Authorised Reseller or Authorised Service Provider, or if the product or component labels/serial numbers have been altered or obscured.

If a failure of the hardware has already occurred prior to purchase of the service, this service will not cover the existing failure.

Accessories are not covered under this service. Please contact your local Toshiba reseller in case of any failure.

Exclusion from Standard Warranty apply to this Warranty Extension too. Please refer to the standard warranty terms and conditions delivered with your product for further information about the warranty exclusions.

ADDITIONAL SERVICE OPTIONS

In case you are entitled to one or more of the following Additional Service options, the following terms and conditions apply:

a) Hard Drive Retention

Depending on the duration of the Warranty Extension under which you have purchased the Hard Drive Retention Service option, you will be entitled to retain the first defective hard drive, should it need to be replaced within the service period. The hard drive remains your property, but will not be eligible for any ongoing support. Any additional products and components, as well as additional hard drives replaced under warranty, shall become the property of Toshiba.

Should the hard drive be subject to a product recall, this service will no longer cover the hard drive and it will have to be returned to Toshiba.

b) Battery Replacement Service

Depending on the duration of the Warranty Extension under which you have purchased the Battery Replacement Service option, the warranty of your battery will be extended accordingly. During this period of time you are entitled to one Battery Replacement claim after the Standard Warranty of your battery has expired.

This service is only valid if the battery capacity is less than 50 %. Before making your service claim, you must download, install and run a diagnostic tool provided by Toshiba to determine the remaining battery capacity.

Your Toshiba Authorised Service Provider is obliged to check the remaining battery capacity after receiving your product. Should the Authorised Service Provider determine that the battery capacity is more than 50 %, the Authorised Service Provider reserves the right to provide a quotation for parts, labour and expenses.

УСЛУГА НА МЯСТО ОТ TOSHIBA НА СЛЕДВАЩИЯ РАБОТЕН ДЕН

ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

Услугата на място на следващия работен ден се отнася само за сервизно обслужване на хардуера и включва диагностика по телефона с цел определяне на неизправността с устройството от Toshiba. Ако е необходим ремонт, Toshiba ще изпрати сертифициран инженер при вас, обикновено до края на следващия работен ден, в зависимост от наличността на части.

Времето на реакция „На следващия работен ден" се определя от момента на уведомяване на центъра по поддръжка за проблема до пристигането на сертифициран инженер на място при вас. Имайте предвид, че за да отговаря на изискванията за услугата за ремонт на място на следващия работен ден, искът за обслужване трябва да бъде регистриран в центъра за поддръжка на Toshiba преди 15:00 местно време.

Тази услуга важи за Satellite Pro, Tecra, Portégé и избрани бизнес таблети на Toshiba (наричани по-долу продукти). За повече подробности за съвместимостта на продуктите посетете:

toshiba.bg/services

Тази услуга разширява стандартната гаранция на вашия продукт от Toshiba по отношение на нейния срок, бързина на реакция и обслужване. Следователно тези общи условия важат в допълнение към условията в стандартната гаранция и в случай на конфликт имат приоритет.

Тази услуга е налична само за продукти на Toshiba, закупени в Европа.

Тази услуга не оказва влияние на законните ви права.

РЕГИСТРАЦИЯ И АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГАТА

Тази услуга е валидна само ако е закупена до 90 дни от покупката на продукта на Toshiba и трябва да се активира в рамките на 30 дни след нея. За да я активирате, трябва да регистрирате продукта на следния уеб сайт в интернет:

toshiba.eu/registration/bg

Имайте готовност да предоставите информация за тази услуга, за продукта си, както и потребителските си данни, за да се регистрирате. Ако вече сте активирали услугата при извършването на покупката в магазин на Toshiba, не е необходимо да я активирате повторно на уеб сайта ни.

Ако продуктът ви не е регистриран към момента, когато се свързвате с центъра за поддръжка на Toshiba с иск за обслужване, услугата за ремонт на следващия работен ден може да не важи.

След успешна регистрация ще получите имейл за потвърждение и ще имате право да използвате услугата.

Тази услуга е валидна единствено за продукта на Toshiba, за който е регистрирана.

СМЕНЯЕМИ КЛИЕНТСКИ КОМПОНЕНТИ (СКК)

Някои резервни части са специално проектирани така, че да могат да се демонтират и сменят лесно от клиента, и се наричат СКК. Ако по време дистанционно отстраняване на неизправности и диагностика представителят на центъра за поддръжка определи, че ремонтът може да се извърши от вас, Toshiba ще ви изпрати резервната част и документация за процедурата по смяна. При поискване оригиналната част трябва да се върне на Toshiba. Разноските за това ще се поемат от Toshiba.

НИВО НА УСЛУГАТА

В зависимост от типа на услугата за ремонт на място, която сте закупили, имате право на една от следните услуги.

а) Сребърна услуга на място

Ако сте закупили сребърната услуга на място на следващия работен ден, сертифициран инженер на Toshiba ще бъде изпратен да ремонтира неизправния продукт на място, само ако ремонтът не може да бъде извършен от вас чрез процедурата за СКК.

б) Златна услуга на място

Ако сте закупили златна услуга на място на следващия работен ден, можете да откажете да ви бъде изпратена резервна част и от центъра за поддръжка на Toshiba ще изпратят сертифициран инженер на Toshiba, който да ремонтира неизправния продукт на място.

ПОКРИТИЕ В СТРАНИТЕ

Ако сте закупили местно обслужване на място, то се предлага само в държавата, където е било закупено.

Ако сте закупили обслужване на място за Европа, то се предлага в Австрия, Белгия, Германия, Гърция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Люксембург, Нидерландия, Норвегия, Полша, Португалия, Финландия, Франция, Чешката република, Швеция и Швейцария.

Ако сте закупили международна услуга за ремонт на място, тя е налична във всички държави, посочени на следния уеб сайт:

ios.toshiba.com

Обслужването ще се предлага за продукти от Toshiba, които се намират в радиус от 100 км от голям град. Ако бъде получена заявка за обслужване за продукт, намиращ се извън този радиус, обслужването ще бъде предоставено въз основа на максимално положени усилия.

Toshiba си запазва правото да възложи обслужването на подизпълнител – оторизиран сервиз на Toshiba.

ПОЛУЧАВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕ

За да получите обслужване, се свържете с центъра за поддръжка на Toshiba на номер 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Този номер не е валиден за всички държави. За следните държави използвайте съответните номера:

- Чешка република 800142421
- Гърция 0080049129117
- Полша 008004911380
- Швеция 020795153

За да получите поддръжка извън Европа, прегледайте следния уеб сайт:

ios.toshiba.com

Центърът за поддръжка на Toshiba работи в работни дни от 9:00 до 17:00 ч. местно време с изключение на официалните неработни дни.

Нашите представители по поддръжката са обучени и имат съответната подготовка да диагностицират всякакви хардуерни проблеми и да ви предложат най-бързия начин за ремонт на вашия продукт от Toshiba. За да помогнете на представителите на центъра за поддръжка да установят проблема и съответно необходимите резервни части по най-ефективния начин, бъдете готови да предоставите описание на възникналата неизправност.

Когато се обаждате, задължително трябва да имате достъп до системата си от Toshiba и да имате готовност да предоставите серийния номер и модела, които се намират от долната страна на продукта от Toshiba.

Ремонтът на място може да не се приложи, ако проблемът може да се разреши с помощта на отдалечена диагностика.

Ако е необходим ремонт на място, Toshiba ще изпрати сертифициран инженер при вас до края на следващия работен ден в зависимост от наличността на части. Нивата на услугата зависят от времето на реакция, могат да се различават според местоположението и не са гарантирани.

Toshiba, нейните оторизирани риселъри и сервизи си запазват правото да изискват доказателство за покупката (например платена фактура със съответната дата от оторизирания риселър), в която са посочени моделът и серийният номер, преди да приеме каквито и да е искове, свързани с услугата.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

Уверете се, че всички данни на продукта ви от Toshiba са напълно архивирани, преди да бъде извършен ремонтът на място или преди да изпратите продукта си до оторизиран сервиз на Toshiba във връзка с гаранционен иск. Отстранете всякакви поверителна или лична информация или данни за право на собственост.

Toshiba не носи отговорност за щети или загуби на програми, данни или преносими носители за съхранение, нито за възстановяването или преинсталирането на програми или данни. Сертифицираният инженер на Toshiba ще преинсталира операционната система само ако можете да предоставите носителя за възстановяване, доставен с продукта ви.

Toshiba не носи отговорност за нереализирани ползи или косвени загуби, загуба на данни, софтуер или разходи за повторно конфигуриране на софтуер.

Toshiba си запазва правото да ви таксува за транспортните разходи, ако не сте били на уговорените дата и място за ремонт.

ЧАСТИ И МАТЕРИАЛИ

Toshiba по свое усмотрение ще ремонтира или замени безплатно продукта или негови части, обхванати от стандартната гаранция, с нови или обновени части, през целия период на обслужване с изключение на батериите. Гаранцията за батериите е ограничена до 1 година поради естеството на този компонент, освен ако не сте закупили услуга, обхващаща опцията за замяна на батерията. Подробно описание може да се намери в раздела "Опции за допълнителни услуги".

Всеки продукт или компонент, ремонтиран или заменен по силата на тази услуга, ще бъде обхванат от остатъка от гаранционния срок, който важи за съответния продукт или компонент или за три месеца в зависимост от това, кой от двата периода е по-дълъг. Всички продукти и компоненти, заменени по силата на тази гаранция, стават собственост на Toshiba.

Ако е необходима замяна на клавиатурата, ще се предоставят клавиатури на английски език или такива на езика на държавата, където е осигурено обслужването, в зависимост от наличността.

ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГАТА

Тази услуга обхваща само частите и труда и не важи за повреди или дефекти поради неприсъща причина, случайна повреда, неправилна употреба, транспорт, износване, вируси, използване на компоненти и софтуер, които не са на Toshiba, изменение, приспособяване, неправилно инсталиране, неправилна поддръжка, корекции на софтуер или небрежност.

Тази услуга не важи за какъвто и да е софтуер. Ако ремонтът на продукта е свързан с причина, която не е обхваната от настоящата услуга, Toshiba си запазва правото да Ви таксува за части, труд и разходи.

Настоящата услуга и стандартната гаранция няма да важат, ако е налице повреда на продукта или на съответен компонент в резултат на обслужване, поддръжка или ремонт, извършени от лице, което не е оторизиран риселър или оторизиран сервиз на Toshiba, или ако етикетите/серийните номера на продукта или компонента са били променени или скрити.

Ако повредата на хардуера е възникнала преди закупуването на услугата, тя няма да обхване тази съществуваща повреда.

Тази услуга не обхваща принадлежностите. Свържете се с местния риселър на Toshiba в случай на повреда.

Изключенията от стандартната гаранция важат и за настоящото разширения на гаранцията. Прегледайте общите условия на стандартната гаранция, предоставени с продукта, за допълнителна информация за изключенията на гаранцията.

ОПЦИИ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Ако имате право на една или повече от опциите за допълнителни услуги по-долу, важат следните правила и условия:

а) Запазване на твърдия диск

В зависимост от продължителността на разширението на гаранцията, при което сте закупили опцията за услуга за запазване на твърдия диск, ще имате право да запазите първия неизправен твърд диск, ако се наложи замяна в рамките на гаранционния срок. Твърдият диск остава ваша собственост, но няма да имате право на последваща поддръжка. Всички допълнителни продукти и компоненти, както и допълнителните твърди дискове, заменени по силата на гаранцията, стават собственост на Toshiba.

BG

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Ако твърдия диск подлежи на изтегляне от пазара на продукти, тази услуга няма да покрива твърдия диск и той трябва да бъде върнат на Toshiba.

б) Услуга за замяна на батерия

В зависимост от продължителността на разширението на гаранцията, при което сте закупили опцията за услуга за запазване на твърдия диск,гаранцията на батерията ви ще бъде съответно удължена. През този период имате право на едно заявление за смяна на батерията след изтичането на стандартната гаранция на батерията.

Услугата е валидна само ако капацитетът на батерията е под 50 %. Преди да подадете иска си за обслужване, трябва да изтеглите, инсталирате и стартирате инструмент за диагностика, предоставен от Toshiba, за да определите оставащия капацитет на батерията.

Местният оторизиран сервиз на Toshiba е задължен да провери оставащия капацитет след получаването на продукта. Ако оторизираният сервиз установи, че капацитетът на батерията е над 50 %, той запазва правото да даде оферта за части, труд и разноски.

SERVIS SPOLEČNOSTI TOSHIBA U ZÁKAZNÍKA S ODEZVOU DO DRUHÉHO PRACOVNÍHO DNE

POPIS SLUŽBY

Tento servis u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne je pouze službou provedení opravy hardwaru a její součástí je telefonická diagnostika, která určí závadu vašeho hardwaru Toshiba. Bude-li nutná oprava, vyšle k vám společnost Toshiba obvykle do konce následujícího pracovního dne (v závislosti na dostupnosti součástí) svého autorizovaného technika.

Doba reakce do druhého pracovního dne je definována jako doba od oznámení problému středisku podpory do příjezdu autorizovaného technika společnosti Toshiba k zákazníkovi. Aby v případě problému vznikl nárok na opravu do druhého pracovního dne, musí být žádost týkající se služby zaznamenána ve středisku podpory společnosti Toshiba před 15:00 místního času.

Tato služba se vztahuje na počítače Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé a vybrané pracovní tablety společnosti Toshiba (dále označované jako produkty). Další informace o kompatibilitě produktů najdete na webu:

toshiba-czech.com/services

Tato služba upgraduje standardní záruku vašeho produktu Toshiba ohledně určené doby trvání, úrovně reakce služby nebo náplně služby. Tyto podmínky proto platí navíc k podmínkám standardní záruky a v případě konfliktu mají přednost.

Tato služba je k dispozici pouze pro produkty Toshiba zakoupené v Evropě.

Tato služba nemá vliv na vaše zákonná práva.

REGISTRACE A AKTIVACE SLUŽBY

Tato služba je platná pouze tehdy, pokud je zakoupena do 90 dnů od pořízení produktu Toshiba, a musí být aktivována do 30 dnů od zakoupení. Chcete-li službu aktivovat, je nutné registrovat produkt na této internetové webové stránce:

toshiba.eu/registration/cz

Při registraci je nutné poskytnout informace o této službě a vašem produktu a údaje o uživateli. Pokud jste již službu aktivovali během nákupu v obchodě Toshiba Store, není třeba ji znovu aktivovat na našem webu.

Pokud kontaktujete středisko podpory společnosti Toshiba s žádostí týkající se služby, a produkt dosud není zaregistrován, služba provedení opravy u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne nemusí být poskytnuta.

Po úspěšné registraci obdržíte e-mail s potvrzením, a získáte tak právo na tuto službu.

Tato služba je platná pouze pro produkt Toshiba, pro který je registrována.

JEDNOTKY VYMĚNITELNÉ ZÁKAZNÍKEM (CRU)

Některé součásti jsou speciálně navrženy pro snadné odebrání a výměnu zákazníkem a jsou označovány jako CRU. Pokud během vzdáleného odstraňování problémů a diagnostiky agent střediska podpory určí, že výměna může být provedena zákazníkem, bude vám společností Toshiba dodána jak servisní součást, tak dokumentace potřebná pro její výměnu. Pokud to společnost Toshiba požaduje, je třeba původní součást vrátit společnosti Toshiba. V takovém případě je součást vrácena na náklady společnosti Toshiba.

ÚROVEŇ SLUŽBY

V závislosti na typu zakoupené služby provedení opravy u zákazníka máte nárok na některou z následujících služeb.

a) Servis u zákazníka úrovně Silver

Pokud jste zakoupili servis u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne úrovně Silver, bude autorizovaný technik společnosti Toshiba odeslán k opravě vadného produktu u zákazníka pouze tehdy, pokud opravu nemůže provést zákazník sám v rámci procesu CRU (jednotky vyměnitelné zákazníkem).

b) Servis u zákazníka úrovně Gold

Pokud jste zakoupili servis u zákazníka s odezvou do druhého pracovního dne úrovně Gold, můžete odmítnout návrh na odeslání náhradní součásti a středisko podpory společnosti Toshiba vyšle autorizovaného technika společnosti Toshiba, který provede opravu vadného produktu u zákazníka.

ZEMĚ, V NICHŽ JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA

Pokud jste zakoupili místní službu provedení opravy u zákazníka, je služba dostupná pouze v zemi, ve které byla zakoupena.

Pokud jste zakoupili evropskou službu provedení opravy u zákazníka, je služba k dispozici v Belgii, České republice, Dánsku, Finsku, Francii, Irsku, Itálii, Lucembursku, Německu, Nizozemsku, Norsku, Polsku, Portugalsku, Rakousku, Řecku, Spojeném království, Španělsku, Švédsku a Švýcarsku.

Pokud jste zakoupili mezinárodní službu provedení opravy u zákazníka, je služba k dispozici ve všech zemích uvedených na následujícím webu:

ios.toshiba.com

Služba je poskytována pro produkty Toshiba v okruhu 100 km od velkých měst. Bude-li vygenerována žádost o opravu produktu nacházejícího se mimo okruh 100 km, bude služba poskytnuta, jak to bude možné.

Společnost Toshiba si vyhrazuje právo pověřit službami autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba.

ZÍSKÁNÍ SLUŽBY

Chcete-li službu získat, kontaktujte středisko podpory společnosti Toshiba na čísle 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Toto číslo není v některých zemích funkční. Pro následující země použijte níže uvedená čísla:

- Česká republika 800142421
- Řecko 0080049129117
- Polsko 008004911380
- Švédsko 020795153

Potřebujete-li podporu mimo Evropu, řiďte se pokyny na tomto webu:

ios.toshiba.com

Středisko podpory společnosti Toshiba je k dispozici během pracovních dní od 9 do 17 hodin místního času, s výjimkou státních svátků.

Agenti našich středisek podpory jsou vyškoleni a certifikováni, aby dokázali diagnostikovat jakýkoli hardwarový problém s produktem Toshiba a poskytli vám nejrychlejší způsob jeho opravy. Bude třeba, abyste agentům středisek podpory poskytli popis všech zjištěných problémů, čímž jim umožníte nejúčinnějším způsobem určit závadu a odpovídající součásti pro výměnu.

Během telefonického hovoru je nutné, abyste měli přístup ke svému zařízení Toshiba a mohli poskytnout sériové číslo a číslo modelu, jež naleznete na spodní části produktu Toshiba.

Služba provedení opravy u zákazníka nemusí být využita, pokud lze problém vyřešit pomocí vzdálené diagnostiky.

Bude-li nutná oprava u zákazníka, vyšle k vám společnost Toshiba obvykle do konce následujícího pracovního dne (v závislosti na dostupnosti součástí) svého autorizovaného technika. Úrovně služby jsou plánované doby odezvy, mohou se lišit v závislosti na místě a nelze je zaručit.

Společnost Toshiba, její autorizovaní prodejci a servisní zastoupení si vyhrazují právo před přijetím jakékoli žádosti týkající se služby požadovat doklad o nákupu (např. zaplacenou fakturu autorizovaného prodejce s datem), na němž je uvedeno číslo modelu a sériové číslo.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Před provedením opravy u zákazníka nebo před předáním produktu autorizovanému servisnímu zastoupení společnosti Toshiba v souvislosti s uplatněním záruky zajistěte, aby všechna data v produktu Toshiba byla plně zálohována. Odeberte veškerá důvěrná, soukromá nebo osobní data a informace.

Společnost Toshiba neodpovídá za poškození nebo ztrátu jakýchkoli programů, dat nebo vyměnitelných paměťových médií ani za obnovení nebo přeinstalaci jakýchkoli programů či dat. Autorizovaný technik společnosti Toshiba přeinstaluje operační systém pouze v případě, že můžete poskytnout záchranné médium, jež bylo dodáno s produktem.

Společnost Toshiba neodpovídá za ušlý zisk ani následné ztráty, ztráty dat či softwaru ani za výdaje na rekonfiguraci softwaru.

Společnost Toshiba si vyhrazuje právo účtovat vám logistické náklady, pokud jste v dohodnutém termínu opravy nebyli na dohodnutém místě dosažitelní.

SOUČÁSTI A MATERIÁLY

Společnost Toshiba v průběhu celého období služby dle svého uvážení bezplatně opraví nebo vymění produkt nebo součásti, na které se vztahuje standardní záruka, novými či renovovanými součástmi, s výjimkou baterií. Záruka na baterie je vzhledem k jejich přirozeným vlastnostem omezena na 1 rok, kromě případů, kdy zakoupená služba zahrnuje také službu výměny baterií. Podrobný popis naleznete v části Možnosti dalších služeb.

Na produkt nebo součást, které byly opraveny či vyměněny v rámci této služby, se vztahuje záruka po zbytek záruční doby platné pro daný produkt či součást nebo po dobu tří měsíců – podle toho, která doba je delší. Všechny produkty a součásti vyměněné v rámci záruky se stanou majetkem společnosti Toshiba.

Pokud je nutná výměna klávesnice, budou poskytnuty pouze klávesnice v angličtině nebo klávesnice v místním jazyce země, ve které je služba poskytována, pokud jsou k dispozici.

OMEZENÍ SLUŽBY

Tato služba pokrývá pouze součásti a práci a nevztahuje se na závady a poruchy způsobené vnějšími příčinami, náhodným poškozením, nesprávným použitím, přepravou, běžným opotřebením, viry, použitím součástí nebo softwaru jiného výrobce než společnosti Toshiba, modifikacemi, úpravami, nesprávnou instalací, nesprávnou údržbou, opravami softwaru nebo nedbalostí.

Tato služba se nevztahuje na naprosto žádný software. Pokud by oprava výrobku souvisela s příčinou, na kterou se tato služba nevztahuje, společnost Toshiba si vyhrazuje právo účtovat vám součásti, práci a výlohy.

Tato služba a standardní záruka neplatí, pokud je závada produktu nebo součásti důsledkem servisního zásahu, údržby nebo opravy provedené jiným subjektem, než je autorizovaný prodejce nebo autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba, nebo pokud jsou změněny nebo nejsou čitelné štítky či sériová čísla produktu nebo součásti.

Pokud k poruše hardwaru došlo již před zakoupením služby, nebude se tato služba na tuto poruchu vztahovat.

Tato služba nepokrývá příslušenství. V případě jakékoli závady kontaktujte místního prodejce produktů společnosti Toshiba.

Vyloučení ze standardní záruky jsou platná i pro toto prodloužení záruky. Další informace o vyloučeních záruky naleznete v podmínkách standardní záruky, jež byly dodány s vaším produktem.

MOŽNOSTI DALŠÍCH SLUŽEB

V případě, že máte nárok na jednu či více z následujících možností dalších služeb, jsou platné následující podmínky:

a) Ponechání pevného disku zákazníkovi

V závislosti na době trvání prodloužení záruky, v jejímž rámci jste zakoupili službu ponechání pevného disku zákazníkovi, budete mít nárok na ponechání prvního vadného pevného disku, pokud jej bude nutné vyměnit v průběhu období služby. Pevný disk zůstane vaším vlastnictvím, nebude však předmětem žádné pokračující podpory. Všechny další produkty a součásti vyměněné v rámci záruky, včetně dalších pevných disků, se stanou majetkem společnosti Toshiba.

Pokud by pevný disk patřil mezi produkty stažené z oběhu, nebude se tato služba na pevný disk vztahovat a pevný disk bude nutné vrátit společnosti Toshiba.

b) Služba výměny baterií

V závislosti na době trvání prodloužení záruky, v jejímž rámci jste zakoupili službu výměny baterií, bude odpovídajícím způsobem prodloužena záruka na baterie. Během této doby máte nárok požadovat jednu výměnu baterií po vypršení standardní záruky na baterie.

Tato služba je platná, pokud je kapacita baterií nižší než 50 %. Před uplatněním záruky musíte stáhnout, nainstalovat a spustit diagnostický nástroj poskytnutý společností Toshiba, aby bylo možné určit zbývající kapacitu baterie.

Autorizované servisní zastoupení společnosti Toshiba je oprávněno zkontrolovat zbývající kapacitu baterie po přijetí produktu. Jestliže autorizované servisní zastoupení zjistí, že kapacita baterií je vyšší než 50 %, vyhrazuje si právo účtovat součásti, práci a výlohy.

CZ

TOSHIBAS ON-SITE-SERVICE NÆSTE ARBEJDSDAG

SERVICEBESKRIVELSE

Denne on-site-service næste arbejdsdag gælder kun hardwarereparation og omfatter telefonsupport for at finde fejlen i din Toshiba-hardware. Hvis en reparation er nødvendig, sender Toshiba som regel en Toshiba-certificeret tekniker til din adresse næste arbejdsdag afhængigt af delenes tilgængelighed.

Responstiden næste arbejdsdag defineres som tiden fra underrettelse om problemet til supportcenteret, til den certificerede Toshiba-tekniker ankommer til din adresse. Bemærk, at hvis du vil modtage servicen vedrørende reparation næste arbejdsdag, skal din serviceanmodning logges hos Toshibas supportcenter inden kl. 15 lokal tid.

Denne service gælder for Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé og udvalgte tablets til professionel brug (herefter kaldet produkterne). Du kan få flere oplysninger om produktkompatibilitet på:

toshiba.dk/services

Denne tjeneste opgraderer standardgarantien for dit Toshiba-produkt med hensyn til den specificerede periode, serviceniveauet eller serviceindholdet. Disse vilkår og betingelser gælder derfor ud over standardbestemmelserne for garantien og har forrang i tilfælde af tvist.

Denne service er kun tilgængelig for Toshiba-produkter, der er købt i Europa.

Denne service påvirker ikke dine lovbestemte rettigheder.

REGISTRERING OG SERVICEAKTIVERING

Denne service er kun tilgængelig ved køb senest 90 dage efter anskaffelsen af dit Toshiba-produkt og skal aktiveres senest 30 dage efter købet. Du aktiverer servicen ved at registrere produktet på følgende websted:

toshiba.dk/registrer

Du skal give oplysninger om denne service, dit produkt og dine brugerdata for at kunne blive registreret. Hvis du allerede har aktiveret servicen i forbindelse med købet i Toshiba Store, behøver du ikke aktivere servicen igen på vores websted.

Hvis dit produkt ikke er registreret på det tidspunkt, hvor du kontakter Toshibas supportcenter med en serviceanmodning, er servicen vedrørende reparation næste arbejdsdag muligvis ikke gældende.

Når registreringen er gennemført, modtager du en bekræftelse pr. e-mail, hvorefter du har adgang til servicen.

Denne service gælder kun for det Toshiba-produkt, som servicen er registreret til.

DELE, DER KAN UDSKIFTES AF KUNDEN (CRU)

Nogle servicedele er specifik lavet med henblik på, at kunden nemt kan udskifte dem selv. Disse har betegnelsen CRU (Customer Replaceable Units). Hvis supportmedarbejderen i forbindelse med ekstern fejlfinding og diagnosticering konstaterer, at reparationen kan udføres af kunden, sender Toshiba både reservedelen og dokumentationen om udskiftningsproceduren til kunden. På anmodning skal den oprindelige del returneres til Toshiba. Omkostningen ved returforsendelsen betales af Toshiba.

SERVICENIVEAU

Afhængigt af hvilken type on-site-service du har købt, har du krav på én af følgende serviceydelser.

a) Sølv on-site

Hvis du har købt on-site-sølvservice næste arbejdsdag, sendes der kun en Toshiba-certificeret tekniker til stedet for at reparere det defekte produkt, hvis du ikke selv kan udføre reparationen vha. CRU-processen.

b) Guld on-site

Hvis du har købt on-site-guldservice næste arbejdsdag, kan du fravælge at få tilsendt en reservedel, og i stedet sendes en Toshiba-certificeret tekniker til stedet for at reparere det defekte produkt.

LANDEDÆKNING

Hvis du har købt en lokal on-site-service, er den kun tilgængelig i det land, hvor den er købt.

Hvis du har købt en europæisk on-site-service, er den tilgængelig i Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Grækenland, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, Norge, Polen, Portugal, Schweiz, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland og Østrig.

Hvis du har købt en international on-site-service, er den tilgængelig i alle de lande, der er angivet på følgende websteder:

ios.toshiba.com

Servicen leveres til Toshiba-produkter inden for en radius på 100 km fra en storby. Hvis der genereres en serviceanmodning for et produkt uden for en radius på 100 km, leveres servicen efter bedste evne.

Toshiba forbeholder sig retten til at overdrage servicen til en autoriseret Toshiba-servicepartner.

KONTAKT SERVICE

Hvis du har brug for service, skal du kontakte Toshiba Support Centre på følgende nummer:

00800-86742273*

* Der kan ikke ringes til dette nummer fra alle lande. Brug i stedet følgende numre til de pågældende lande:

- Tjekkiet 800142421
- Grækenland 0080049129117
- Polen 008004911380
- Sverige 020795153

Hvis du vil have support og befinder dig uden for Europa, skal du se på følgende websted:

ios.toshiba.com

DK

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Toshibas supportcenter kan kontaktes på hverdage i tidsrummet 9:00-17:00 lokal tid, undtagen på nationale helligdage.

Vores medarbejdere i supportcentrene er uddannet i og certificeret til at diagnosticere hardwareproblemer, så du kan få oplyst, hvordan du hurtigst får repareret dit Toshiba-produkt. For at hjælpe supportmedarbejderne med at identificere problemet og de nødvendige reservedele på den mest effektive måde, skal du give en beskrivelse af eventuelle fejl, du er stødt på.

Når du ringer, skal du sørge for at have adgang til Toshiba-systemet og være klar til at oplyse serienummer og modelnummer, som du finder på bagsiden af dit Toshiba-produkt.

On-site-reparationen er muligvis ikke nødvendig, hvis problemet kan løses via fjerndiagnosticering.

Hvis en on-site-reparation er nødvendig, sender Toshiba en Toshiba-certificeret tekniker til din adresse næste arbejdsdag, afhængigt af delenes tilgængelighed. Serviceniveauer er målsætninger for responstid og kan variere afhængigt af sted. Der gives ingen garantier for disse.

Toshiba og dennes autoriserede forhandlere og servicepartnere forbeholder sig ret til at anmode om et købsbevis (f.eks. en betalt og dateret faktura fra den autoriserede forhandler) med angivelse af model- og serienummer inden accept af enhver serviceanmodning.

KUNDENS FORPLIGTELSER

Sørg for, at du har en fuldstændig sikkerhedskopi af alle data på dit Toshiba-produkt inden udførelse af on-site-reparationen, eller inden du sender produktet til en af Toshibas autoriserede servicepartnere i forbindelse med et garantikrav. Fjern alle fortrolige, navnebeskyttede og personlige data.

Toshiba kan ikke holdes ansvarlig for beskadigelse eller tab af programmer, data eller flytbare lagermedier samt for at gendanne eller geninstallere programmer eller data. Den certificerede Toshiba-tekniker geninstallerer kun operativsystemet, hvis du kan levere det medfølgende gendannelsesmedie.

Toshiba kan ikke holdes ansvarlig for tab af fortjeneste, følgeskader, datatab, tab af software eller udgiften til rekonfiguration af software.

Toshiba forbeholder sig retten til at fakturere dig for omkostninger til logistik, hvis du ikke var tilgængelig på den aftalte adresse og dato for reparationen.

DELE OG MATERIALER

Toshiba reparerer eller udskifter efter eget skøn produktet eller eventuelle dele, som dækkes af standardgarantien, med nye eller istandsatte dele uden beregning i hele garantiperioden, med undtagelse af batterier. Garantien for batterier er begrænset til ét år på grund af produktets art, medmindre den tilkøbte service også omfatter batteriudskiftning. Du kan se en detaljeret beskrivelse i afsnittet "Yderligere servicemuligheder".

Et produkt eller en komponent, som repareres eller udskiftes i henhold til denne service, er dækket i resten af garantiperioden for produktet eller komponenten eller i tre måneder, alt efter hvilken periode der er længst. Ejerskabet af alle produkter eller komponenter, der udskiftes under denne garanti, overgår til Toshiba.

Hvis tastaturet skal udskiftes, er det kun engelsksprogede tastaturer eller tastaturer med samme sprog som det land, hvor det er købt, der udskiftes.

SERVICEBEGRÆNSNINGER

Denne service dækker kun dele og arbejdskraft og gælder ikke for fejl eller defekter, som er opstået af eksterne årsager, tilfældig skade, ukorrekt brug, transport, almindeligt slid, virus, anvendelse af andet end Toshiba-komponenter eller -software, modifikationer, tilpasninger, forkert installation, forkert vedligeholdelse, manipuleret software eller skødesløshed.

Denne service gælder ikke for software. Hvis reparationen af produktet sker af årsager, som ikke er dækket af denne service, forbeholder Toshiba sig ret til at fakturere dele, arbejdskraft og omkostninger.

Denne service og standardgarantien gælder ikke, hvis fejlen på produktet eller komponenten er sket enten som følge af service, vedligeholdelse eller reparation foretaget af andre end en autoriseret Toshiba-forhandler eller autoriseret servicepartner, eller hvis produktets eller komponentens mærkat/serienummer er blevet ændret eller tilsløret.

Hvis skaden på hardwaren allerede er sket inden købet af tjenesten, dækker denne tjeneste ikke den eksisterende fejl.

Denne service dækker ikke tilbehør. Du skal kontakte en lokal Toshiba-forhandler i tilfælde af en defekt.

Undtagelse fra standardgarantien gælder også denne garantiudvidelse. Læs vilkårene og betingelserne for standardgarantien, som fulgte med dit produkt, for at få flere oplysninger om garantiundtagelser.

YDERLIGERE SERVICEMULIGHEDER

I tilfælde af, at du er berettiget til en eller flere af de yderligere servicemuligheder, gælder følgende vilkår og betingelser:

a) Harddisktilbageholdelse

Afhængigt af længden på den garantiudvidelse, du har købt harddisktilbageholdelse under, har du ret til at tilbageholde den første defekte harddisk, såfremt den bliver udskiftet inden for serviceperioden. Harddisken er stadig din ejendom, men den vil ikke fortsat blive supporteret. Ejerskabet af yderligere produkter og komponenter, herunder yderligere harddiske, der udskiftes under denne garanti, overgår til Toshiba.

Hvis harddisken bliver omfattet af en produkttilbagekaldelse, dækkes den ikke længere af servicen, og den skal returneres til Toshiba.

b) Batteriudskiftning

Afhængigt af længden på den garantiudvidelse, du har købt batteriudskiftning under, bliver batterigarantien udvidet derefter. I denne tidsperiode har du ret til at oprette én anmodning om batteriudskiftning, efter batteriets standardgaranti er udløbet.

Denne service er kun gældende, hvis batteriets kapacitet er under 50 %. Inden du kan oprette en serviceanmodning, skal du downloade, installere og køre et diagnoseværktøj, som leveres af Toshiba, for at finde den resterende batterikapacitet.

Din autoriserede Toshiba-servicepartner er forpligtiget til at kontrollere den resterende batterikapacitet, når vedkommende har modtaget dit produkt. Hvis den autoriserede servicepartner konstaterer, at batterikapaciteten er over 50 %, forbeholder vedkommende sig ret til at komme med et tilbud på dele, arbejdskraft og andre omkostninger.

DK

TOSHIBA VOR-ORT-SERVICE MIT REAKTION AM NÄCHSTEN ARBEITSTAG

BESCHREIBUNG DES SERVICE

Der Vor-Ort-Service mit Reaktion am nächsten Arbeitstag ist ein ausschließlicher Hardware-Reparaturservice, der außerdem eine Telefondiagnose zur Eingrenzung des Fehlers bzw. Schadens an Ihrer Toshiba Hardware umfasst. Falls eine Reparatur erforderlich ist, schickt Toshiba, in der Regel bis zum Ende des folgenden Arbeitstags, einen von Toshiba zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort. Diese Reaktionszeit gilt nur, sofern die erforderlichen Ersatzteile verfügbar sind.

Als Reaktionszeit gilt die Zeitspanne zwischen der Problemmeldung beim Supportcenter und dem Eintreffen des zertifizierten Technikers bei Ihnen vor Ort. Bitte beachten Sie, dass der Servicefall dem Toshiba-Supportcenter bis 15 Uhr Ortszeit gemeldet werden muss, damit eine Bearbeitung im Rahmen des Vor-Ort-Reparaturservice mit Reaktion am nächsten Arbeitstag möglich ist.

Dieser Service gilt für Notebooks der Reihen Toshiba Satellite Pro, Tecra und Portégé sowie ausgewählte Business-Tablets von Toshiba (im Folgenden zusammen als „Produkte“ bezeichnet). Weitere Informationen zur Produktkompatibilität finden Sie unter:

toshiba.de/services

Dieser Service erweitert die Standardgarantie Ihres Toshiba-Produkts in Bezug auf die Garantielaufzeit, die Reaktionszeit oder den Leistungsumfang. Diese Bedingungen gelten daher zusätzlich zu den Standardgarantiebedingungen und haben bei etwaigen Widersprüchen Vorrang.

Dieser Service ist nur für Toshiba-Produkte verfügbar, die in Europa gekauft wurden.

Ihre gesetzlichen Rechte bleiben von diesem Service unberührt.

REGISTRIERUNG UND AKTIVIERUNG DES SERVICE

Dieser Service gilt nur, wenn er innerhalb von 90 Tagen nach Anschaffung Ihres Toshiba-Produkts erworben wird. Er muss außerdem innerhalb von 30 Tagen nach Erwerb aktiviert werden. Um Ihren Service zu aktivieren, müssen Sie das Produkt über die folgende Website registrieren:

toshiba-garantieregistrierung.de

Bitte halten Sie für die Registrierung die erforderlichen Angaben zu diesem Service und zu Ihrem Produkt sowie Ihre Benutzerdaten bereit. Wenn Sie den Service bereits beim Kauf im Toshiba Store aktiviert haben, ist keine erneute Aktivierung über unsere Website erforderlich.

Ist Ihr Produkt noch nicht registriert, wenn Sie den Servicefall beim Toshiba-Supportcenter melden, so kann keine Reaktion am nächsten Arbeitstag garantiert werden.

Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail und können diesen Service in Anspruch nehmen.

Dieser Service gilt nur für das Toshiba-Produkt, für das er registriert ist.

VOM KUNDEN AUSTAUSCHBARE TEILE (CRU)

Bestimmte Bauteile können einfach vom Kunden ausgebaut und ausgetauscht werden. Diese Bauteile werden als „Customer Replaceable Units“ (CRU) bezeichnet. Kommt der Supportcenter-Mitarbeiter bei der Remote-Fehlerdiagnose zu dem Ergebnis, dass Sie die Reparatur selbst vornehmen können, so schickt Ihnen Toshiba das auszutauschende Bauteil mitsamt Informationen zur nötigen Vorgehensweise zu. Auf Anforderung ist das ursprüngliche Bauteil ggf. an Toshiba zurückzusenden, wobei Toshiba die Versandkosten übernimmt.

SERVICEUMFANG

Je nach Art des erworbenen Vor-Ort-Service ist der Serviceumfang wie folgt definiert.

a) Vor-Ort-Service „Silber“

Wenn Sie den Vor-Ort-Service der Stufe „Silber“ mit Reaktion am nächsten Arbeitstag erworben haben, wird nur dann ein von Toshiba zertifizierter Techniker zur Reparatur des defekten Produkts vor Ort entsandt, wenn Sie die Reparatur nicht selbst über den CRU-Prozess durchführen können.

b) Vor-Ort-Service „Gold“

Wenn Sie den Vor-Ort-Service der Stufe „Gold“ mit Reaktion am nächsten Arbeitstag erworben haben, wird Ihnen ggf. eine Reparatur per Ersatzteilzusendung vorgeschlagen. Sie können diese Vorgehensweise jedoch ablehnen. In diesem Fall wird dann ein von Toshiba zertifizierter Techniker zur Reparatur des defekten Produkts vor Ort entsandt.

REGIONALER GELTUNGSBEREICH

Falls Sie einen landesbezogenen Vor-Ort-Service erworben haben, kann dieser nur in dem Land in Anspruch genommen werden, in dem er erworben wurde.

Falls Sie einen Europa-Vor-Ort-Service erworben haben, kann dieser in den folgenden Ländern in Anspruch genommen werden: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, Tschechische Republik.

Falls Sie einen internationalen Vor-Ort-Service erworben haben, kann dieser in allen Ländern in Anspruch genommen werden, die auf der folgenden Website aufgeführt sind:

ios.toshiba.com

Der Service wird für Toshiba-Produkte erbracht, deren Standort in einem Radius von 100 km von einer Großstadt liegt. Wird eine Serviceanforderung für ein Produkt generiert, das sich außerhalb dieses 100-km-Radius befindet, kann Toshiba die Erfüllung der Vor-Ort-Garantiebedingungen nicht garantieren.

Toshiba behält sich das Recht vor, Leistungen im Rahmen dieses Service nicht selbst, sondern in Untervergabe durch einen autorisierten Toshiba-Serviceprovider zu erbringen.

SERVICEABWICKLUNG

Wenden Sie sich im Servicefall bitte an das Toshiba-Supportcenter. Die Nummer ist 00800-TOSHCARE bzw.:

00800-86742273*

* Diese Nummer funktioniert nicht in allen Ländern. Bitte verwenden Sie in den folgenden Ländern stattdessen die jeweils angegebene Nummer:

- Tschechische Republik 800142421
- Griechenland 0080049129117
- Polen 008004911380
- Schweden 020795153

Wenn Sie Support außerhalb von Europa benötigen, finden Sie weitere Informationen auf der folgenden Website:

ios.toshiba.com

Das Toshiba-Supportcenter steht Ihnen an den ortsüblichen Arbeitstagen (außer an Feiertagen) von 9 bis 17 Uhr Ortszeit zur Verfügung.

Unsere Supportcenter-Mitarbeiter sind darauf geschult sowie dafür zertifiziert, Hardwareprobleme zu diagnostizieren und Ihnen die schnellste Möglichkeit zur Reparatur Ihres Toshiba-Produkts vorzuschlagen. Für eine schnelle Findung des Problems sowie einen zügigen Austausch von Teilen benötigen unsere Supportcenter-Mitarbeiter von Ihnen eine Beschreibung der aufgetretenen Fehler/Schäden.

Beim Anruf sollten Sie außerdem Ihr Toshiba-System zur Hand haben, da Sie die Serien- und Modellnummer (siehe Unterseite des Produkts) nennen müssen.

Wenn sich das Problem telefonisch lösen lässt, ist eine Reparatur im Rahmen dieses Vor-Ort-Reparaturservice eventuell nicht erforderlich.

Falls eine Reparatur vor Ort erforderlich ist, schickt Toshiba bis zum Ende des folgenden Arbeitstags einen zertifizierten Techniker zu Ihrem Standort. Diese Reaktionszeit gilt nur, sofern die erforderlichen Ersatzteile verfügbar sind. Die genannte Bearbeitungsdauer ist nicht als feste Zusage, sondern lediglich als Zielvorgabe zu verstehen. Sie kann sich außerdem je nach Sitz des Kunden unterscheiden.

Toshiba sowie die von Toshiba autorisierten Händler und Serviceprovider behalten sich vor dem Erbringen von Serviceleistungen das Recht vor, einen Kaufbeleg anzufordern (beispielsweise eine bezahlte und datierte Rechnung vom autorisierten Händler), aus dem das Modell und die Seriennummer hervorgehen.

KUNDENPFLICHTEN

Bitte fertigen Sie eine vollständige Sicherungskopie (Backup) aller Daten an, bevor der Techniker zum Reparaturtermin erscheint bzw. bevor Sie Ihr Toshiba-Produkt zur Garantiereparatur an Ihren autorisierten Toshiba-Serviceprovider einschicken. Löschen Sie alle vertraulichen, persönlichen oder anderweitig schutzbedürftigen Daten vom Gerät.

Toshiba übernimmt keinerlei Haftung für Schäden an oder Verlust von Programmen, Daten und Wechselspeichern sowie die Wiederherstellung oder Neuinstallation von Programmen und Daten. Der Servicetechniker installiert Ihr Betriebssystem nur dann neu, wenn Sie den mit dem Produkt ausgelieferten Recovery-Datenträger zur Verfügung stellen können.

Toshiba übernimmt weiterhin keinerlei Haftung für Vermögensschäden wie entgangene Geschäftsgewinne, für den Verlust von Daten oder Software sowie für die Kosten einer Software-Neukonfiguration.

Wenn Sie zum vereinbarten Reparaturtermin nicht am vereinbarten Ort angetroffen werden, behält sich Toshiba das Recht vor, Ihnen die entstandenen Logistikkosten in Rechnung zu stellen.

ERSATZTEILE UND MATERIAL

Toshiba wird während des Servicezeitraums nach eigenem Ermessen das Produkt bzw. diejenigen Teile, die durch die Standardgarantie abgedeckt sind, kostenlos reparieren oder gegen neue bzw. vom Hersteller wieder instand gesetzte Teile austauschen. Ausgenommen hiervon sind Akkus und Batterien. Da es sich bei diesen um Verschleißteile handelt, gilt für sie lediglich eine Gewährleistung von einem Jahr, es sei denn, Sie haben einen Service mit Akkutausch-Option erworben. Eine ausführlichere Beschreibung hierzu finden Sie im Abschnitt „Zusätzliche Serviceoptionen".

Produkte oder Teile, die im Rahmen des vorliegenden Service ausgetauscht oder repariert wurden, sind für die restliche Laufzeit der Garantie für das betreffende Produkt/Teil bzw. für einen Zeitraum von drei Monaten durch die Garantie abgedeckt, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist. Alle im Rahmen der Garantie ausgetauschten Produkte und Teile gehen in das Eigentum von Toshiba über.

Falls die Tastatur ausgetauscht werden muss, kann lediglich eine Tastatur mit englischer Tastenbelegung oder, falls verfügbar, der Tastenbelegung des Landes, in dem die Serviceabwicklung erfolgt, zur Verfügung gestellt werden.

EINSCHRÄNKUNGEN DES SERVICE

Dieser Service umfasst ausschließlich die Übernahme von Arbeits- und Materialkosten. Er gilt nicht für Fehler oder Schäden durch äußere Einflüsse, Unfälle, unsachgemäße Handhabung, Transportschäden, normalen Verschleiß, Viren, Einsatz von Komponenten oder Software von anderen Herstellern als Toshiba, Umbauten und ähnliche Eingriffe, unsachgemäße Installations- oder Wartungsarbeiten, Software-Fehlerkorrekturen oder Fahrlässigkeit.

Im Rahmen dieses Service haben Sie keinerlei Anspruch auf Leistungen im Zusammenhang mit Fehlern oder Schäden, die auf Software zurückgehen. Bei Schäden, deren Ursache nicht durch diesen Service abgedeckt wird, behält sich Toshiba das Recht vor, Ihnen für die Reparatur Material- und Arbeitskosten sowie sonstige Auslagen in Rechnung zu stellen.

Dieser Service sowie die Standardgarantie gelten nicht, wenn der Schaden am Produkt bzw. dem betreffenden Teil durch unsachgemäße oder unbefugte Eingriffe verursacht wurde; wenn er durch Servicearbeiten oder Reparaturen verursacht wurde, die nicht von einem durch Toshiba autorisierten Händler oder Serviceprovider vorgenommen wurden; oder wenn die Typenschilder oder Seriennummern des Produkts bzw. Teils manipuliert oder unkenntlich gemacht wurden.

Hardwareschäden, die vor dem Erwerb dieses Service bereits bestanden, sind durch den Service nicht abgedeckt.

Zubehör ist durch diesen Service nicht abgedeckt. Wenden Sie sich bei diesbezüglichen Schäden bitte an Ihren Toshiba-Händler vor Ort.

Die Ausnahmen und Ausschlüsse der Standardgarantie gelten in gleicher Form für diese Garantieverlängerung. Nähere Informationen zu den Garantiebeschränkungen finden Sie in den Bedingungen zur Standardgarantie im Lieferumfang Ihres Produkts.

ZUSÄTZLICHE SERVICEOPTIONEN

Sollten Sie zur Inanspruchnahme einer oder mehrerer der folgenden zusätzlichen Serviceoptionen berechtigt sein, gelten dafür die folgenden Bedingungen:

a) Festplattenzurückbehaltungsrecht

Je nach Laufzeit der Garantieverlängerung, in deren Rahmen Sie die Option „Festplattenzurückbehaltungsrecht" erworben haben, können Sie die erste defekte Festplatte behalten, die während der Servicelaufzeit ausgetauscht werden muss. Die Festplatte bleibt dann Ihr Eigentum, es wird allerdings kein weiterer Support dafür geleistet. Zusätzliche Produkte und Komponenten sowie zusätzliche Festplatten, die ggf. im Zuge der Garantie ausgetauscht werden, gehen in das Eigentum von Toshiba über.

Sollte die Festplatte unter eine Rückrufaktion fallen, ist diese Festplatte nicht mehr durch den Service abgedeckt. Die Festplatte muss dann an Toshiba zurückgesendet werden.

b) Akkutauschservice

Je nach Laufzeit der Garantieverlängerung, in deren Rahmen Sie die Option „Akkutauschservice" erworben haben, wird die Garantie auf den Akku entsprechend verlängert. Während dieses Zeitraums sind Sie berechtigt, den Akkutausch einmal in Anspruch zu nehmen, nachdem die Standardgarantie des Akkus abgelaufen ist.

Anspruch auf den Service besteht nur, wenn die ursprüngliche Kapazität des Akkus nur noch zu weniger als 50 % erreicht wird. Vor der Inanspruchnahme des Service müssen Sie ein von Toshiba bereitgestelltes Diagnosetool herunterladen, installieren und ausführen, um die verbleibende Akkukapazität zu ermitteln.

Ihr autorisierter Toshiba-Serviceprovider ist verpflichtet, nach Erhalt des Produkts die verbleibende Akkukapazität zu prüfen. Ergibt sich dabei eine Akkukapazität von mehr als 50 %, so behält sich der autorisierte Serviceprovider das Recht vor, Ihnen einen Kostenvoranschlag für den Akkutausch (Material, Arbeitszeit und sonstige Kosten) zu unterbreiten.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ TOSHIBA ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΣΑΣ ΜΕ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΜΗ ΗΜΕΡΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η παρούσα Υπηρεσία στο χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα είναι μια αποκλειστική υπηρεσία επισκευής υλικού και περιλαμβάνει διάγνωση μέσω τηλεφώνου, προκειμένου να προσδιοριστεί το πρόβλημα στο υλικό Toshiba που διαθέτετε. Σε περίπτωση που το προϊόν σας χρειαστεί επισκευή, η Toshiba στέλνει έναν Πιστοποιημένο μηχανικό της Toshiba στο χώρο σας, συνήθως μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των εξαρτημάτων.

Ο χρόνος απόκρισης της επόμενης εργάσιμης μέρας ορίζεται ως ο χρόνος που έχει παρέλθει από την ειδοποίηση του Κέντρου υποστήριξης για το πρόβλημα μέχρι την άφιξη του Πιστοποιημένου μηχανικού της Toshiba στο χώρο σας. Έχετε υπόψη ότι προκειμένου να πληροίτε τις προϋποθέσεις για την Υπηρεσία επισκευής με ανταπόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα, πρέπει να υποβάλετε αίτημα υποστήριξης, το οποίο πρέπει να καταγραφεί στο Κέντρο υποστήριξης της Toshiba πριν από τις 3 μ.μ. τοπική ώρα.

Αυτή η υπηρεσία ισχύει για τα laptop Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé και επιλεγμένα επαγγελματικά tablet (εφεξής θα καλούνται «προϊόντα»). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη συμβατότητα των προϊόντων, επισκεφτείτε την τοποθεσία:

toshiba-greece.com/services

Αυτή η υπηρεσία πραγματοποιεί αναβάθμιση της βασικής εγγύησης του προϊόντος σας Toshiba αναφορικά με την καθορισμένη διάρκεια, το επίπεδο απόκρισης υπηρεσίας ή το περιεχόμενο υπηρεσίας. Οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις, επομένως, αποτελούν προσθήκη στους όρους και τις προϋποθέσεις της βασικής εγγύησης και υπερισχύουν σε περίπτωση διένεξης.

Αυτή η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μόνο για προϊόντα της Toshiba που αγοράζονται στην Ευρώπη.

Αυτή η υπηρεσία δεν επηρεάζει τα κατοχυρωμένα δικαιώματά σας.

ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αυτή η υπηρεσία ισχύει μόνο εάν αγοραστεί εντός 90 ημερών από την αγορά του προϊόντος Toshiba και θα πρέπει να ενεργοποιηθεί εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αγοράς της. Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία σας, θα πρέπει να πραγματοποιήσετε εγγραφή του προϊόντος μέσω της παρακάτω τοποθεσίας web:

toshiba.eu/registration/gr

Για την εγγραφή σας θα χρειαστεί να παράσχετε ορισμένες πληροφορίες σχετικά με αυτήν την υπηρεσία, το προϊόν σας και τα στοιχεία του χρήστη. Εάν έχετε ήδη ενεργοποιήσει την υπηρεσία κατά την αγορά μέσω του καταστήματος της Toshiba, δεν είναι απαραίτητο να την ενεργοποιήσετε ξανά στην τοποθεσία web.

Εάν δεν έχετε δηλώσει το προϊόν σας, όταν επικοινωνήσετε με το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba για να υποβάλετε αίτημα υποστήριξης, η Υπηρεσία ανταπόκρισης την επόμενη εργάσιμη ημέρα ενδέχεται να μην ισχύει.

Μετά από την επιτυχή εγγραφή σας, θα λάβετε ένα μήνυμα επιβεβαίωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και θα έχετε το δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας.

Η παρούσα υπηρεσία ισχύει μόνο για το προϊόν Toshiba του οποίου τα στοιχεία καταχωρήθηκαν κατά την εγγραφή.

ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΩΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ (CUSTOMER REPLACEABLE UNITS - CRU)

Ορισμένα εξαρτήματα επισκευής έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να είναι εύκολη η αφαίρεση και η αντικατάστασή τους από τους πελάτες και αναφέρονται ως CRU. Εάν κατά τη διάρκεια της απομακρυσμένης διάγνωσης και αντιμετώπισης προβλημάτων, ο αντιπρόσωπος του Κέντρου υποστήριξης διαπιστώσει ότι η επισκευή μπορεί να γίνει από εσάς, η Toshiba θα σας αποστείλει το εξάρτημα επισκευής, αλλά και την τεκμηρίωση για τη διαδικασία αντικατάστασης. Εάν ζητηθεί από την Toshiba, το αρχικό εξάρτημα θα πρέπει να επιστραφεί σε αυτήν. Η επιστροφή θα πραγματοποιηθεί με έξοδα της Toshiba.

GR

ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Ανάλογα με το είδος της Υπηρεσίας επισκευής στο χώρο σας που έχετε αγοράσει, δικαιούστε μία από τις ακόλουθες υπηρεσίες.

α) Ασημένια υπηρεσία στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει την Ασημένια υπηρεσία στο χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη ημέρα, ένας πιστοποιημένος μηχανικός της Toshiba θα επισκεφτεί το χώρο σας για να επισκευάσει το ελαττωματικό προϊόν, εφόσον η επισκευή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί από εσάς μέσω της διαδικασίας CRU.

β) Χρυσή υπηρεσία στο χώρο σας

Εάν έχετε αγοράσει τη Χρυσή υπηρεσία στο χώρο σας με ανταπόκριση την επόμενη ημέρα, μπορείτε να επιλέξετε να μην παραλάβετε ένα ανταλλακτικό που σας έχει αποσταλεί και το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba θα στείλει έναν πιστοποιημένο μηχανικό της Toshiba για να επισκευάσει το ελαττωματικό προϊόν στο χώρο σας.

ΚΑΛΥΨΗ ΧΩΡΩΝ

Εάν έχετε αγοράσει μια τοπική Υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας, η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη μόνο στη χώρα όπου πραγματοποιήθηκε η αγορά.

Εάν έχετε αγοράσει μια Ευρωπαϊκή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας, η υπηρεσία είναι διαθέσιμη στις εξής χώρες: Αυστρία, Βέλγιο, Τσεχία, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Ολλανδία, Νορβηγία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο.

Εάν έχετε αγοράσει μια Διεθνή υπηρεσία επισκευής στο χώρο σας, αυτή είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες που αναφέρονται στην ακόλουθη τοποθεσία web:

ios.toshiba.com

Η υπηρεσία παρέχεται σε προϊόντα Toshiba τα οποία βρίσκονται σε ακτίνα 100 χλμ από κάποια μεγάλη πόλη. Εάν κάποιο αίτημα επισκευής για κάποιο προϊόν σταλεί από απόσταση μεγαλύτερη της ακτίνας των 100 χλμ, η Toshiba θα καταβάλει τη μεγαλύτερη δυνατή προσπάθεια για να προσφέρει την υπηρεσία.

Η Toshiba διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει την επισκευή υπεργολαβικά σε κάποιο Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba.

ΛΗΨΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Για να εξυπηρετηθείτε, επικοινωνήστε με το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba στον αριθμό 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Αυτός ο αριθμός δεν λειτουργεί σε όλες τις χώρες. Χρησιμοποιήστε τους αριθμούς για τις ακόλουθες χώρες:

- Δημοκρατία της Τσεχίας 800142421
- Ελλάδα 0080049129117
- Πολωνία 008004911380
- Σουηδία 020795153

Για λήψη υποστήριξης εκτός της Ευρώπης, ανατρέξτε στην ακόλουθη τοποθεσία web:

ios.toshiba.com

Το Κέντρο υποστήριξης της Toshiba είναι ανοικτό τις καθημερινές, από τις 9 π.μ. έως τις 5 μ.μ. τοπική ώρα, εκτός από τις επίσημες αργίες.

Οι αντιπρόσωποι του Κέντρου υποστήριξης είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και σε θέση να διαγνώσουν κάθε είδους πρόβλημα υλικού, καθώς και να σας παράσχουν τον πιο γρήγορο τρόπο για την επισκευή του προϊόντος Toshiba που έχετε. Για να βοηθήσετε τους αντιπροσώπους του Κέντρου υποστήριξης να προσδιορίσουν όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά το πρόβλημα και τα αντίστοιχα ανταλλακτικά, θα πρέπει να περιγράψετε οποιοδήποτε πρόβλημα έχει παρουσιαστεί.

Όταν καλέσετε, βεβαιωθείτε επίσης ότι έχετε πρόσβαση στο σύστημα Toshiba και ότι έχετε μπροστά σας τον σειριακό αριθμό και τον αριθμό του μοντέλου που θα βρείτε στο κάτω μέρος του προϊόντος Toshiba.

Εάν η επίλυση του προβλήματος είναι δυνατή μέσω απομακρυσμένης διάγνωσης, ενδέχεται να μην ισχύει η επισκευή στο χώρο σας.

Σε περίπτωση που το προϊόν σας χρειαστεί επισκευή στο χώρο σας, η Toshiba θα στείλει πιστοποιημένο μηχανικό μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των εξαρτημάτων. Τα επίπεδα υπηρεσίας αποτελούν στόχους του χρόνου απόκρισης και μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την τοποθεσία, ενώ δεν είναι εγγυημένα.

Η Toshiba, οι Εξουσιοδοτημένοι μεταπωλητές και τα Κέντρα εξυπηρέτησης πελατών έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν αποδεικτικό αγοράς (π.χ. εξοφλημένο τιμολόγιο με ημερομηνία από Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή), το οποίο θα αναφέρει το μοντέλο και τον σειριακό αριθμό του προϊόντος, πριν από την αποδοχή οποιουδήποτε αιτήματος υποστήριξης.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Βεβαιωθείτε ότι έχετε δημιουργήσει πλήρη αντίγραφα ασφαλείας για όλα τα δεδομένα του προϊόντος σας Toshiba πριν από την επισκευή στο χώρο σας ή την επιστροφή του προϊόντος σας στο εξουσιοδοτημένο Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba στα πλαίσια μιας αξίωσης εγγύησης. Αφαιρέστε τυχόν εμπιστευτικά, ιδιοκτησιακά ή προσωπικά δεδομένα και πληροφορίες.

Η Toshiba δεν φέρει ευθύνη για τυχόν βλάβη ή απώλεια προγραμμάτων, δεδομένων ή αφαιρούμενων αποθηκευτικών μέσων, όπως και για την ανάκτηση ή επανάληψη εγκατάστασης προγραμμάτων ή δεδομένων. Ο Πιστοποιημένος μηχανικός της Toshiba θα εγκαταστήσει εκ νέου το λειτουργικό σύστημα, μόνο σε περίπτωση που έχετε τη δυνατότητα να παρέχετε τα μέσα ανάκτησης που συνόδευαν το προϊόν σας.

Η Toshiba δεν είναι υπεύθυνη για απώλειες κερδών ή επακόλουθες ζημίες, απώλειες δεδομένων και λογισμικού ή για τα έξοδα που απαιτούνται για την αναδιαμόρφωση του λογισμικού.

Η Toshiba διατηρεί το δικαίωμα να σας χρεώσει για τα έξοδα μεταφοράς σε περίπτωση που δεν μπορέσατε να παρευρεθείτε κατά την ημερομηνία επισκευής και στο χώρο που συμφωνήθηκε.

ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ

Η Toshiba, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, θα επισκευάσει ή θα αντικαταστήσει το προϊόν ή οποιαδήποτε εξαρτήματα καλύπτονται από τη βασική εγγύηση με νέα ή ανακατασκευασμένα εξαρτήματα χωρίς χρέωση, κατά τη διάρκεια όλης της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας, εκτός από τις μπαταρίες. Η εγγύηση για τις μπαταρίες περιορίζεται στο 1 έτος λόγω της φύσης του αντικειμένου, εκτός εάν η υπηρεσία που αγοράσατε περιλαμβάνει επίσης μια επιλογή Υπηρεσίας αντικατάστασης μπαταρίας. Μπορείτε να βρείτε μια λεπτομερή περιγραφή στην ενότητα "Πρόσθετες επιλογές εξυπηρέτησης".

Οποιοδήποτε προϊόν ή εξάρτημα επισκευαστεί ή αντικατασταθεί βάσει αυτής της υπηρεσίας θα καλύπτεται από το υπόλοιπο της περιόδου εγγύησης που ισχύει για το προϊόν ή για το εξάρτημα ή για διάστημα τριών μηνών, ανάλογα με το ποιο είναι μεγαλύτερο. Όλα τα προϊόντα και τα εξαρτήματα που έχουν αντικατασταθεί στα πλαίσια της εγγύησης θα περιέρχονται στην ιδιοκτησία της Toshiba.

Εάν απαιτείται αντικατάσταση του πληκτρολογίου, παρέχονται μόνο πληκτρολόγια στα Αγγλικά ή πληκτρολόγια της τοπικής γλώσσας της χώρας στην οποία παρέχεται η υπηρεσία, εάν υπάρχουν διαθέσιμα.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Αυτή η υπηρεσία καλύπτει μόνο τα εξαρτήματα και τις εργασίες και δεν ισχύει για τυχόν βλάβες ή ελαττώματα που προκλήθηκαν από εξωτερική αιτία, τυχαία ζημιά, ακατάλληλη χρήση, μεταφορά, φυσιολογική φθορά, ιούς, χρήση υλικού ή λογισμικού άλλου κατασκευαστή, τροποποιήσεις, ανακατασκευές, ακατάλληλη εγκατάσταση, ακατάλληλη συντήρηση, επιδιορθώσεις λογισμικού ή αμέλεια.

Η παρούσα υπηρεσία δεν καλύπτει κανένα είδος λογισμικού. Σε περίπτωση που η επισκευή του προϊόντος σχετίζεται με αιτία που δεν καλύπτεται από την παρούσα υπηρεσία, η Toshiba διατηρεί το δικαίωμα χρέωσής σας για εξαρτήματα, εργασία και δαπάνες.

Η παρούσα υπηρεσία και η βασική εγγύηση δεν ισχύουν σε περίπτωση που η βλάβη του προϊόντος ή του εξαρτήματος είναι αποτέλεσμα σέρβις, συντήρησης ή επισκευής που δεν πραγματοποιήθηκε από Εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή ή Κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba ή σε περίπτωση που οι ετικέτες/σειριακοί αριθμοί του προϊόντος ή του εξαρτήματος έχουν αλλοιωθεί ή δεν είναι δυνατή η ανάγνωσή τους.

Εάν έχει ήδη εμφανιστεί κάποια βλάβη στο προϊόν πριν από την αγορά της υπηρεσίας, η υπηρεσία δεν θα καλύψει την υπάρχουσα βλάβη.

Τα αξεσουάρ δεν καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία. Αν εμφανιστεί οποιοδήποτε πρόβλημα, επικοινωνήστε με τον τοπικό μεταπωλητή της Toshiba.

GR

Η εξαίρεση από τη βασική εγγύηση ισχύει και για αυτήν την επέκταση εγγύησης. Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τις εξαιρέσεις από την εγγύηση, ανατρέξτε στους όρους και τις προϋποθέσεις της βασικής εγγύησης που παραλάβατε με το προϊόν σας.

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Σε περίπτωση που δικαιούστε μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες Πρόσθετες επιλογές εξυπηρέτησης, ισχύουν οι εξής όροι και προϋποθέσεις:

α) Διατήρηση σκληρού δίσκου

Ανάλογα με τη διάρκεια της επέκτασης εγγύησης σύμφωνα με την οποία έχετε αγοράσει την επιλογή Υπηρεσίας διατήρησης σκληρού δίσκου, δικαιούστε να διατηρήσετε τον πρώτο ελαττωματικό σκληρό δίσκο, εάν χρειαστεί να αντικατασταθεί εντός της περιόδου ισχύος της υπηρεσίας. Ο σκληρός δίσκος θα παραμείνει στην ιδιοκτησία σας, αλλά δεν θα δικαιούστε επιπλέον υποστήριξη για αυτόν. Οποιαδήποτε επιπλέον προϊόντα ή εξαρτήματα, καθώς και επιπλέον σκληροί δίσκοι που θα αντικατασταθούν εντός της εγγύησης θα ανήκουν στην Toshiba.

Σε περίπτωση που ο σκληρός δίσκος υπόκειται σε ανάκληση προϊόντος, αυτή η υπηρεσία δεν θα καλύπτει πλέον τον σκληρό δίσκο και θα πρέπει να τον επιστρέψετε στην Toshiba.

β) Υπηρεσία αντικατάστασης μπαταρίας

Ανάλογα με τη διάρκεια της επέκτασης εγγύησης σύμφωνα με την οποία έχετε αγοράσει την επιλογή Υπηρεσίας αντικατάστασης μπαταρίας, η εγγύηση της μπαταρίας σας θα επεκταθεί αναλόγως. Κατά τη διάρκεια αυτής της χρονικής περιόδου δικαιούστε να ζητήσετε μία φορά αντικατάσταση μπαταρίας, αφού λήξει η βασική εγγύηση της μπαταρίας σας.

Αυτή η υπηρεσία ισχύει μόνο αν η χωρητικότητα της μπαταρίας είναι χαμηλότερη από 50 %. Προτού υποβάλετε αίτημα υποστήριξης, πρέπει να πραγματοποιήσετε λήψη, εγκατάσταση και εκτέλεση ενός διαγνωστικού εργαλείου που παρέχεται από την Toshiba, προκειμένου να προσδιορίσετε τη χωρητικότητα της μπαταρίας που απομένει.

Το Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της Toshiba υποχρεούται να ελέγχει τη χωρητικότητα της μπαταρίας που απομένει, μετά τη λήψη του προϊόντος σας. Εάν το Εξουσιοδοτημένο κέντρο εξυπηρέτησης πελατών διαπιστώσει ότι η χωρητικότητα της μπαταρίας υπερβαίνει το 50%, διατηρεί το δικαίωμα να παρέχει τρέχουσες τιμές για εξαρτήματα, εργασία και δαπάνες.

SERVICIO IN SITU DE TOSHIBA CON RESPUESTA AL SIGUIENTE DÍA LABORABLE

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Este servicio in situ con respuesta al siguiente día laborable es exclusivamente un servicio de reparación de hardware e incluye un diagnóstico telefónico para determinar el fallo de su hardware de Toshiba. En caso de que sea necesario realizar una reparación, Toshiba enviará un Ingeniero titulado de Toshiba al lugar en el que se encuentre normalmente antes de que finalice el siguiente día laborable, dependiendo de la disponibilidad de las piezas.

El tiempo de respuesta denominado Siguiente día laborable se define como el tiempo que transcurre desde la notificación del problema al Centro de soporte hasta la llegada del Ingeniero titulado de Toshiba al lugar en el que usted se encuentre. Tenga en cuenta que para tener derecho al Servicio de respuesta al siguiente día laborable, se debe registrar la solicitud de servicio en el Centro de soporte de Toshiba antes de las 3 p.m. (hora local).

Este servicio se aplica a Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé y tablets empresariales seleccionados de Toshiba (en lo sucesivo, los "productos"). Para obtener más detalles sobre compatibilidad de productos, visite:

toshiba.es/services

Este servicio actualiza la garantía estándar de su producto Toshiba en lo que respecta a la duración especificada, el nivel de respuesta del servicio o el contenido del mismo. Por tanto, estos términos y condiciones se aplican además de los términos y condiciones de la garantía estándar y prevalecerán en caso de conflicto.

Este servicio solo está disponible para los productos Toshiba comprados en Europa.

Este servicio no afecta a sus derechos legales.

REGISTRO Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Este servicio solo es válido si se ha adquirido en un plazo de 90 días desde la obtención de su producto Toshiba y es necesario activarlo en un plazo de 30 días desde la fecha de compra. Para activar el servicio debe registrar el producto a través del siguiente sitio web de Internet:

toshiba.es/registro

Tenga a mano la información sobre este servicio, así como los datos del producto y del usuario para realizar el registro. Si ya ha activado el servicio durante la compra en Toshiba Store, no es necesario reactivarlo en nuestro sitio web.

Si su producto no está registrado en el momento en que se ponga en contacto con el Centro de soporte de Toshiba para realizar una solicitud de servicio, podría no aplicarse el servicio de Respuesta al siguiente día laborable.

Después de completar correctamente el registro, recibirá un mensaje de correo electrónico de confirmación y tendrá derecho a este servicio.

Este servicio solo es válido para el producto Toshiba para el que se ha registrado.

UNIDADES SUSTITUIBLES POR EL CLIENTE (CRU)

Algunas piezas de recambio están diseñadas específicamente para que puedan ser extraídas y reemplazadas con facilidad por el cliente y se las denomina unidades sustituibles por el cliente (CRU). Si durante la resolución de problemas y el diagnóstico remotos, el agente del Centro de soporte determina que usted puede realizar la reparación, Toshiba le enviará tanto la pieza de recambio como la documentación para el proceso de sustitución. Si Toshiba lo solicita, la pieza original deberá ser devuelta a Toshiba. Esto se llevará a cabo a cuenta de Toshiba.

NIVEL DE SERVICIO

Dependiendo del tipo de Servicio in situ que haya adquirido, tendrá derecho a uno de los siguientes Servicios.

a) In situ de plata

Si ha adquirido el Servicio in situ con respuesta al siguiente día laborable de plata, solo se enviará un Ingeniero titulado de Toshiba para reparar in situ el producto defectuoso si la reparación no puede ser realizada por usted mediante un proceso de unidades sustituibles por el cliente (CRU).

b) In situ de oro

Si ha adquirido el Servicio in situ con respuesta al siguiente día laborable de oro, puede rechazar el envío de una pieza de recambio, y el Centro de soporte de Toshiba enviará un Ingeniero titulado de Toshiba para reparar in situ el producto defectuoso.

COBERTURA POR PAÍS

Si usted ha adquirido un Servicio in situ local, solo estará disponible en el país en el que fue adquirido.

Si ha adquirido un Servicio in situ en Europa, estará disponible en Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia y Suiza.

Si ha adquirido un Servicio in situ internacional, estará disponible en todos los países enumerados en el siguiente sitio web:

ios.toshiba.com

Se prestará el Servicio a productos Toshiba que estén situados dentro de un radio de 100 km de una ciudad importante. Si se genera una solicitud de servicio para un producto situado fuera de este radio de 100 km, el servicio se prestará sobre la base del mejor esfuerzo.

Toshiba se reserva el derecho de subcontratar el servicio a un Proveedor de servicios autorizado Toshiba.

OBTENCIÓN DEL SERVICIO

Para obtener el servicio, póngase en contacto con el Centro de soporte de Toshiba en el número 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Este número no funciona en todos los países. Utilice estos números para los países siguientes:

- República Checa 800142421
- Grecia 0080049129117
- Polonia 008004911380
- Suecia 020795153

Para obtener soporte fuera de Europa, consulte el siguiente sitio web:

ios.toshiba.com

El Centro de soporte de Toshiba está abierto los días laborables de 9 a.m. a 5 p.m. (hora local), excepto festivos oficiales.

Nuestros agentes del Centro de soporte han sido formados y autorizados para diagnosticar cualquier problema de hardware y proporcionarle la forma más rápida de reparar su producto Toshiba. Para ayudar a los agentes del Centro de soporte a identificar el problema y las respectivas piezas de recambio de la manera más eficaz, deberá estar preparado para proporcionar una descripción de los fallos que haya encontrado.

Cuando llame, asegúrese también de que puede acceder a su equipo Toshiba y tenga a mano el número de serie y el número de modelo que encontrará en el reverso de su producto Toshiba.

Es posible que la Reparación in situ no se lleve a cabo si el problema puede resolverse a través del diagnóstico remoto.

En caso de que fuera necesario realizar una Reparación in situ, Toshiba enviará un Ingeniero titulado al lugar donde se encuentre antes de que finalice el siguiente día laborable, dependiendo de la disponibilidad de las piezas. Los niveles de servicio son objetivos de tiempo de respuesta, pueden variar según la ubicación y no están garantizados.

Toshiba, sus Distribuidores y Proveedores de servicios autorizados se reservan el derecho a solicitar un comprobante de compra (por ejemplo, la factura pagada y fechada emitida por el Distribuidor autorizado) en el que se indique el modelo y el número de serie antes de aceptar una solicitud de servicio.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Asegúrese de que se ha realizado una copia de seguridad completa de todos los datos del producto Toshiba antes de que se lleve a cabo la Reparación in situ o antes de devolver su producto al Proveedor de servicios autorizado Toshiba en relación con una reclamación de garantía. Elimine toda información y datos confidenciales, reservados o personales.

Toshiba no se hace responsable de daños o pérdidas de programas, datos o medios de almacenamiento extraíbles, ni tampoco de la restauración o reinstalación de programas y datos. El Ingeniero titulado de Toshiba solo reinstalará el sistema operativo si usted puede facilitar el soporte de recuperación suministrado con su producto.

Toshiba no tendrá responsabilidad por lucro cesante o pérdidas consecuentes, pérdida de datos, pérdida de software o por el coste de la reconfiguración del software.

Toshiba se reserva el derecho de facturarle los gastos logísticos si usted no estaba disponible en la fecha y lugar acordados para la reparación.

PIEZAS Y MATERIALES

Toshiba reparará o reemplazará a su discreción el producto o las piezas cubiertos por la garantía estándar por piezas nuevas o reacondicionadas sin cargo durante todo el periodo de servicio, excepto las baterías. La garantía para las baterías se limita a 1 año debido a la naturaleza de este artículo, salvo que el Servicio adquirido incluya también la opción de un Servicio de sustitución de la batería. Puede encontrar una descripción detallada en la sección ‘Opciones de servicios adicionales’.

Todos los productos o componentes reparados o reemplazados bajo este servicio tendrán cobertura durante el periodo restante de la garantía que se aplique al producto o componente, o durante tres meses, si este plazo fuera mayor. Todos los productos y componentes que hayan sido sustituidos bajo garantía se convertirán en propiedad de Toshiba.

Si es necesario sustituir el teclado, solo se proporcionarán teclados en inglés o en la lengua nativa del país en el que se presta el servicio, si están disponibles.

LIMITACIONES DEL SERVICIO

Este servicio solo cubre las piezas y la mano de obra, y no se aplica a ningún fallo o defecto atribuible a causas extrínsecas, daños accidentales, uso inadecuado, transporte, desgaste natural, virus, uso de componentes o software que no procedan de Toshiba, modificaciones, adaptaciones, instalación inadecuada, mantenimiento inadecuado, arreglos de software o negligencia.

Este servicio no se aplica a ningún tipo de software. Si la reparación del producto estuviese relacionada con una causa que no cubra este servicio, Toshiba se reserva el derecho a cobrarle las piezas, la mano de obra y los gastos.

Este servicio y la garantía estándar no se aplican en caso de fallo del producto o componente como consecuencia del servicio, mantenimiento o reparación no efectuados por parte de un Distribuidor autorizado o un Proveedor de servicios autorizado Toshiba, o bien si se han alterado u ocultado las etiquetas o los números de serie del producto o el componente.

Si se ha producido un fallo del hardware antes de la adquisición del servicio, éste no cubrirá el fallo existente.

Los accesorios no están cubiertos por este servicio. Póngase en contacto con el distribuidor local de Toshiba en caso de que se produzca algún fallo.

Las exclusiones de la Garantía estándar se aplican también a esta Ampliación de la garantía. Consulte los términos y condiciones de la garantía estándar que se proporciona con su producto para obtener más información sobre las exclusiones de la garantía.

OPCIONES DE SERVICIOS ADICIONALES

En caso de que tenga derecho a una o más de las siguientes opciones de servicios adicionales, se aplicarán los siguientes términos y condiciones.

a) Retención del disco duro

Dependiendo de la duración de la Ampliación de la garantía bajo la que haya adquirido la opción del Servicio de retención del disco duro, tendrá derecho a conservar el primer disco duro defectuoso en caso de que sea necesario sustituirlo durante el periodo de servicio. El disco duro sigue siendo de su propiedad, pero no tendrá derecho a recibir soporte continuado. Los productos y componentes adicionales, además de los discos duros adicionales sustituidos bajo garantía, se convertirán en propiedad de Toshiba.

En caso de que el disco duro quedara sujeto a la retirada del producto, este servicio ya no lo cubrirá y tendrá que ser devuelto a Toshiba.

b) Servicio de sustitución de la batería

Dependiendo de la duración de la Ampliación de la garantía bajo la que haya adquirido la opción del Servicio de sustitución de la batería, se ampliará la garantía de su batería en consecuencia. Durante este periodo de tiempo tendrá derecho a una solicitud de Sustitución de la batería después de que haya vencido la Garantía estándar de la misma.

Este servicio solo es válido si la capacidad de la batería es inferior al 50 %. Antes de realizar su solicitud de servicio, deberá descargar, instalar y ejecutar una herramienta de diagnóstico facilitada por Toshiba para determinar la capacidad restante de la batería.

El Proveedor de servicios autorizado Toshiba está obligado a comprobar la capacidad restante de la batería tras la recepción de su producto. Si el Proveedor de servicios autorizado determina que la capacidad de la batería es superior al 50 %, el Proveedor de servicios autorizado se reserva el derecho a proporcionar un presupuesto por las piezas, la mano de obra y los gastos.

SERVICE TOSHIBA SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

DESCRIPTION DU SERVICE

Ce service sur site le jour ouvrable suivant est un service de réparation réservé au matériel. Il comprend un diagnostic par téléphone visant à déterminer la défaillance de votre matériel Toshiba. Si une réparation s'avère nécessaire, Toshiba envoie un ingénieur certifié Toshiba à votre adresse, en général d'ici la fin du jour ouvrable suivant, sous réserve de disponibilité des pièces.

Le temps de réponse le jour ouvrable suivant correspond au temps qui s'écoule entre le moment où le Centre de support est informé et l'arrivée de l'ingénieur certifié Toshiba à votre adresse. Veuillez noter que, pour pouvoir bénéficier du service de réparation sur site le jour ouvrable suivant, vous devez en faire la demande auprès du Centre de support Toshiba avant 15 h 00 heure locale.

Ce service s'applique aux PC portables Satellite Pro, Tecra, Portégé et à certaines tablettes pour entreprise de Toshiba (ci-après dénommés « produits »). Pour plus d'informations sur la compatibilité des produits, visitez le site

toshiba.fr/services

Ce service met à niveau la garantie standard de votre produit Toshiba en ce qui concerne la durée spécifiée, le niveau de service ou le contenu de service. Ces conditions générales s'appliquent donc en plus des conditions générales de la garantie standard et prévaudront en cas de conflit.

Ce service n'est disponible que pour les produits Toshiba achetés en Europe.

Ce service n'a pas d'incidence sur vos droits prévus par la loi.

ENREGISTREMENT ET ACTIVATION DU SERVICE

Ce service n'est valable que s'il est acheté au cours des 90 jours qui suivent l'acquisition de votre produit Toshiba et doit être activé dans les 30 jours après l'achat. Pour activer votre service, vous devez enregistrer le produit sur le site Web suivant :

toshiba.fr/pc/garantie

Pour vous enregistrer, vous devrez fournir des informations sur ce service, votre produit et les données utilisateur. Si vous avez déjà activé votre service lors de l'achat sur Toshiba Store, vous n'avez pas besoin de le réactiver sur notre site Web.

Si votre produit n'est pas enregistré lorsque vous contactez le Centre de support Toshiba afin de faire une demande de service de réparation sur site le jour ouvrable suivant, ledit service peut ne pas s'appliquer.

Une fois l'enregistrement effectué, vous recevrez un e-mail de confirmation et pourrez bénéficier de ce service.

Ce service n'est valable que pour le produit Toshiba pour lequel il est enregistré.

UNITÉS REMPLAÇABLES

Certaines pièces de rechange sont conçues spécifiquement pour que le client puisse les retirer et les remplacer facilement, et sont appelées « unités remplaçables ». Au cours d'un dépannage et d'un diagnostic à distance, si l'agent du Centre de support détermine que vous pouvez effectuer la réparation, Toshiba vous expédiera la pièce de rechange et la documentation pour que vous puissiez effectuer le remplacement. Sur demande de Toshiba, la pièce d'origine devra être renvoyée à Toshiba. Cette expédition sera effectuée aux frais de Toshiba.

NIVEAU DE SERVICE

Selon le type de service en ligne dont vous avez fait l'acquisition, vous pouvez bénéficier de l'un des services suivants.

a) Sur site niveau Silver

Si vous avez fait l'acquisition du service sur site le jour ouvrable suivant de niveau Silver, un ingénieur certifié Toshiba ne sera envoyé sur site pour y effectuer la réparation du produit défectueux que si la réparation ne peut pas être réalisée par vous-même dans le cadre du processus Unités remplaçables.

b) Sur site niveau Gold

Si vous avez fait l'acquisition du service sur site le jour ouvrable suivant de niveau Gold, vous pouvez refuser l'envoi d'une pièce de rechange ; le Centre de support Toshiba enverra un ingénieur certifié Toshiba pour qu'il fasse la réparation du produit défectueux sur site.

COUVERTURE PAR PAYS

Le service de réparation sur site local que vous avez acheté n'est disponible que dans le pays où il a été acheté.

Si vous avez acheté un service sur site en Europe, il est disponible dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, République Tchèque, Suède, Suisse.

Le service de réparation sur site international que vous avez acheté est disponible dans tous les pays répertoriés sur le site Web suivant :

ios.toshiba.com

Le service sera fourni pour les produits Toshiba dans un rayon de 100 km d'une grande ville. Si la demande de service porte sur un produit se trouvant à plus de 100 km d'une grande ville, le service sera fourni dans les meilleurs délais.

Toshiba se réserve le droit de sous-traiter le service à un fournisseur de services agréé Toshiba.

OBTENTION DU SERVICE

Pour obtenir le service, veuillez contacter le Centre de support Toshiba au numéro suivant :

00800-86742273*

* Ce numéro n'est pas valide dans tous les pays. Veuillez utiliser les numéros suivants pour les autres pays :

- République tchèque 800142421
- Grèce 0080049129117
- Pologne 008004911380
- Suède 020795153

Pour obtenir de l'assistance en dehors de l'Europe, veuillez vous reporter au site Web suivant :

ios.toshiba.com

Le Centre de support Toshiba est disponible pendant les jours ouvrables de 9 h 00 à 17 h 00 heure locale, à l'exception des jours fériés.

Les agents de nos Centres de support ont été formés et sont habilités à diagnostiquer un problème matériel. Ils vous proposeront la solution la plus rapide pour réparer votre produit Toshiba. Afin d'aider les agents de notre Centre de support à identifier le plus efficacement possible le problème et les pièces correspondantes à remplacer, veuillez vous préparer à décrire la défaillance qui est survenue.

Lorsque vous appelez, veillez également à avoir accès à votre système Toshiba. Vous devrez en effet fournir le numéro de série et le numéro de modèle figurant sur l'arrière de votre produit Toshiba.

La réparation sur site peut ne pas s'appliquer si le problème peut être résolu par le diagnostic distant.

Si une réparation sur site s'avère nécessaire, Toshiba enverra un ingénieur certifié à votre adresse d'ici la fin du jour ouvrable suivant, sous réserve de disponibilité des pièces. Les niveaux de service sont des objectifs de temps de réponse ; ils peuvent varient en fonction de l'emplacement et ne sont pas garantis.

Toshiba, ses revendeurs et ses fournisseurs de services agréés se réservent le droit de demander une preuve d'achat (par exemple une facture payée et datée, fournie par le revendeur agréé) indiquant le modèle et le numéro de série, avant d'accepter toute demande de service.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Veillez à sauvegarder toutes les données de votre produit Toshiba avant la réparation sur site ou avant de le renvoyer à votre fournisseur de service agréé Toshiba dans le cadre de la demande de garantie. Supprimez toutes les données et informations confidentielles, exclusives ou personnelles.

Toshiba n'est pas responsable des dommages ou pertes de programmes, données ou supports de stockage amovibles, ou de la restauration ou de la réinstallation de ces programmes ou données. L'ingénieur certifié Toshiba ne réinstallera le système d'exploitation que si vous êtes en mesure de mettre à sa disposition le support de récupération fourni avec votre produit.

Toshiba ne saurait être responsable des pertes de profits ou de perte consécutive, perte de données, perte de logiciels, ou du coût de la reconfiguration logicielle.

Toshiba se réserve le droit de facturer les dépenses logistiques si vous n'étiez pas disponible à la date et au lieu entendus pour la réparation.

PIÈCES ET MATÉRIEL

Toshiba décidera, à sa convenance, de réparer ou de remplacer gratuitement le produit ou les pièces couverts par la garantie standard par de nouvelles pièces ou des pièces remises à neuf pendant toute la période du service, à l'exception des batteries. La garantie des batteries est limitée à 1 an en raison de leur nature, à moins que le Service dont vous avez fait l'acquisition ne comprenne une option Service d'échange de batterie. Cette option est décrite en détail dans la section Autres options de service.

Tout produit ou composant réparé ou remplacé dans le cadre de ce service sera couvert pour le reste de la période de la garantie s'appliquant à ce produit ou composant, ou pendant trois mois, la période la plus longue étant à retenir. Tout produit et composant qui a été remplacé dans le cadre de cette garantie deviendra la propriété de Toshiba.

Si le clavier doit être remplacé, le clavier de remplacement fourni sera un clavier anglais ou de la langue native du pays où le service est fourni, le cas échéant.

LIMITES DU SERVICE

Ce service ne couvre que les pièces et la main-d'œuvre. Il ne s'applique pas à une défaillance ni à un défaut imputable à une cause extrinsèque, un dommage accidentel ou une utilisation incorrecte, le transport, l'usure normale, des virus, l'utilisation de composants ou logiciels non-Toshiba, une modification, une adaptation, une installation ou une maintenance incorrectes, des correctifs logiciels ou une négligence.

Ce service ne s'applique en aucune manière aux logiciels. Si la réparation du produit est liée à une cause qui n'est pas couverte par ce service, Toshiba se réserve le droit de vous facturer les pièces, la main-d'œuvre et les frais.

Ce service et la garantie standard ne s'appliquent pas si le dommage du produit ou du composant est le résultat d'une maintenance, d'une réparation ou d'un service non effectué par un revendeur agréé ou un fournisseur de services agréé Toshiba, ou si les étiquettes/numéros de série du produit ou du composant ont été modifiés ou masqués.

Si une défaillance du matériel s'est produite avant l'achat du service, ce service ne couvre pas la défaillance existante.

Les accessoires ne sont pas couverts par ce service. Contactez votre revendeur local Toshiba en cas de défaillance.

L'exclusion de la garantie standard s'applique également à cette extension de garantie. Consultez les conditions générales de la garantie standard qui accompagne votre produit pour plus d'informations sur les exclusions de garantie.

AUTRES OPTIONS DE SERVICE

Si vous avez le droit de bénéficier d'une ou de plusieurs des options de service suivantes, les conditions générales suivantes s'appliquent :

a) Conservation du disque dur

Selon la durée de l'extension de garantie sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Conservation du disque dur, vous serez autorisé à conserver le premier disque défectueux qui devrait être remplacé pendant la période du service. Le disque dur reste votre propriété, mais ne pourra plus bénéficier d'un support continu. Tout produit et composant supplémentaire, de même que les disques durs supplémentaires remplacés dans le cadre de cette garantie, deviendront la propriété de Toshiba.

Si le disque dur fait l'objet d'un rappel, ce service ne couvrira plus le disque dur et ce dernier devra être renvoyé à Toshiba.

FR

b) Service d'échange de batterie

En fonction de la durée de l'extension de garantie sous laquelle vous avez fait l'acquisition de l'option Service d'échange de batterie, la garantie de votre batterie sera prolongée en conséquence. Pendant cette période, vous pouvez faire la demande d'une batterie de rechange après l'expiration de la garantie standard de votre batterie.

Ce service n'est valable que si la capacité de la batterie est inférieure à 50 %. Avant de demander ce service, vous devez télécharger, installer et exécuter un outil de diagnostic fourni par Toshiba afin de déterminer la capacité restante de la batterie.

Votre fournisseur de services agréé Toshiba a l'obligation de vérifier la capacité restante de la batterie après réception de votre produit. S'il détermine que la capacité de la batterie est supérieure à 50 %, le fournisseur de services agréé se réserve le droit d'établir un devis pour les pièces, la main-d'œuvre et les frais.

TOSHIBINA USLUGA ODZIVA SLJEDEĆEG RADNOG DANA NA LOKACIJI KORISNIKA

OPIS USLUGE

Ova usluga odziva sljedećeg radnog dana na lokaciji korisnika usluga je popravka samo hardvera i obuhvaća telefonsku dijagnozu kojom se određuje kvar na vašem hardveru marke Toshiba. Ako popravak bude potreban, Toshiba će na vašu lokaciju poslati Toshibina certificiranog tehničara, obično do kraja sljedećeg radnog dana ovisno o dostupnosti dijelova.

Vrijeme odgovora sljedećeg radnog dana definira se kao vrijeme od obavijesti o problemu koju zaprima centar za podršku do dolaska Toshibina certificiranog tehničara na vašu lokaciju. Imajte na umu da zahtjev za servisom mora biti zaprimljen u centru za podršku tvrtke Toshiba prije 15 sati po lokalnom vremenu da bi se kvalificirao za uslugu popravka sljedećeg dana.

Ova usluga odnosi se na Toshibina Satellite Pro, Tecra i Portégé računala te odabrane poslovne tablete marke (u nastavku „proizvodi"). Više pojedinosti o kompatibilnosti proizvoda potražite na adresi:

toshiba-croatia.com/services

Ovom uslugom standardno jamstvo za proizvod marke Toshiba nadograđuje se s obzirom na propisano trajanje, rok pružanja usluge ili sadržaj usluge. Stoga se ovi uvjeti i odredbe primjenjuju uz odredbe i uvjete standardnog jamstva i u slučaju spora imaju prvenstvo.

Ova usluga dostupna je samo za proizvode marke Toshiba kupljene u Europi.

Ova usluga ne utječe na vaša zakonska prava.

REGISTRACIJA I AKTIVACIJA USLUGE

Ova usluga vrijedi samo ako je kupljena unutar 90 dana od kupnje Toshiba proizvoda i mora se aktivirati unutar 30 dana od dana kupnje. Za aktivaciju usluge morate registrirati proizvod na sljedećem web-mjestu:

toshiba.eu/registration/hr

Za potrebe registracije budite spremni pružiti podatke o ovoj usluzi, vašem proizvodu i vama samima. Ako ste već aktivirali uslugu tijekom kupnje u trgovini Toshiba Store, ne morate je ponovo aktivirati na našem web-mjestu.

Ako vaš proizvod nije registriran kada kontaktirate centar za podršku tvrtke Toshiba sa zahtjevom za servisom, usluga popravka sljedećeg dana možda neće vrijediti.

Nakon uspješne registracije primit ćete poruku e-pošte s potvrdom, čime ćete steći pravo na ovu uslugu.

Ova usluga valjana je samo za proizvod marke Toshiba za koji je i registrirana.

JEDINICE KOJE KORISNIK MOŽE ZAMIJENITI (CRU)

Neki servisni dijelovi posebno su dizajnirani kako bi ih korisnici lako mogli ukloniti i zamijeniti i nazivaju se CRU. Ako tijekom daljinskog rješavanja problema i dijagnoze agent centra za podršku utvrdi da možete samostalno izvršiti popravak, Toshiba će vam poslati servisni dio i dokumentaciju za postupak zamjene. Ako Toshiba to zatraži, izvorni dio morat će se vratiti tvrtki Toshiba. To će biti o trošku tvrtke Toshiba.

RAZINA USLUGE

Ovisno o vrsti kupljene usluge na lokaciji korisnika, imate pravo na jednu od sljedećih usluga.

a) srebrna usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili srebrnu uslugu odziva sljedećeg dana na lokaciji korisnika, Toshibin certificirani tehničar bit će poslan na vašu lokaciju da popravi pokvareni proizvod ako ne možete putem CRU postupka samostalno izvršiti popravak.

b) zlatna usluga na lokaciji korisnika

Ako ste kupili zlatnu uslugu odziva sljedećeg dana na lokaciji korisnika, možete odbiti slanje zamjenskog dijela i centar za podršku tvrtke Toshiba poslat će Toshibina certificiranog tehničara da popravi pokvareni proizvod na vašoj lokaciji.

POKRIVENOST DRŽAVA

Ako ste kupili lokalnu uslugu na lokaciji korisnika, ona je dostupna samo u zemlji u kojoj je kupljena.

Ako ste kupili europsku uslugu na lokaciji korisnika, ona je dostupna u Austriji, Belgiji, Češkoj, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Njemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Luksemburgu, Nizozemskoj, Norveškoj, Poljskoj, Portugalu, Španjolskoj, Švedskoj, Švicarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Ako ste kupili međunarodnu uslugu na lokaciji korisnika, ona je dostupna samo u zemljama koje se nalaze na sljedećem web-mjestu:

ios.toshiba.com

Usluga će se pružati proizvodima marke Toshiba u krugu od 100 km od većeg grada. Ako se pojavi zahtjev za servisom za proizvod koji se nalazi izvan kruga od 100 kilometara, Toshiba će nastojati učiniti sve u svojoj moći kako bi omogućila pružanje usluge.

Toshiba zadržava pravo pružati uslugu putem Toshibina ovlaštenog davatelja usluga s kojim je sklopila odgovarajući podugovor.

PRIMANJE USLUGE

Za pristup uslugama obratite se centru za podršku tvrtke Toshiba na broj 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Taj broj ne vrijedi za sve zemlje. Upotrijebite ove brojeve za sljedeće zemlje:

- Češka 800142421
- Grčka 0080049129117
- Poljska 008004911380
- Švedska 020795153

Da biste dobili podršku izvan Europe, potražite informacije na sljedećem web-mjestu:

ios.toshiba.com

HR

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Centar za podršku tvrtke Toshiba otvoren je radnim danima od 9 do 17 sati po lokalnom vremenu, osim tijekom državnih praznika.

Naši agenti centra za podršku i obučeni su i certificirani da bi dijagnosticirali sve hardverske probleme i predložili vam najbrži način popravka vašeg Toshiba proizvoda. Da biste našim agentima centra za podršku olakšali identifikaciju problema i zamjenskih dijelova na najučinkovitiji mogući način, budite spremni opisati pogrešku s kojom ste se susreli.

Kad stupate u kontakt s centrom za podršku, provjerite imate li pristup svom Toshiba sustavu i pripremite serijski broj i broj modela koji se nalaze na stražnjoj strani vašeg Toshiba proizvoda.

Popravak na lokaciji korisnika možda se neće primijeniti ako se problem može riješiti daljinskom dijagnozom.

Ako popravak na lokaciji korisnika bude potreban, Toshiba će na vašu lokaciju poslati Toshibina certificiranog tehničara do kraja sljedećeg radnog dana ovisno o dostupnosti dijelova. Razine usluge odgovaraju ciljevima vremena odgovora i mogu se razlikovati ovisno o lokaciji i ne jamčimo za njih.

Prije nego što prihvate bilo kakav zahtjev za servisom, Toshiba i njeni ovlašteni prodavatelji i davatelji usluga zadržavaju pravo zatražiti dokaz o kupnji (npr. plaćen i datiran račun koji je ispostavio ovlašteni prodavač) na kojem je naveden model i serijski broj.

OBAVEZE KUPCA

Obavezno napravite sigurnosne kopije svih podataka s proizvoda marke Toshiba prije nego što dođe do popravka na lokaciji korisnika ili prije nego što proizvod vratite Toshibinom ovlaštenom davatelju usluga zbog jamstvenog zahtjeva. Uklonite sve povjerljive, vlasničke ili osobne podatke ili informacije.

Toshiba ne snosi odgovornost za štetu ili gubitak programa, podataka ili izmjenjivih medija za pohranu, kao ni za obnovu i ponovnu instalaciju bilo kakvih programa ili podataka. Toshibin certificirani tehničar ponovno će instalirati operacijski sustav samo ako ste uz svoj proizvod dostavili i medij za oporavak.

Toshiba neće biti odgovorna za gubitak zarade ili neki drugi posljedični gubitak, gubitak podataka, gubitak softvera ili trošak ponovne konfiguracije softvera.

Toshiba zadržava pravo naplatiti vam logističke troškove ako niste bili dostupni na dogovoreni datum i na dogovorenoj lokaciji popravka.

DIJELOVI I MATERIJALI

Toshiba će, po vlastitom izboru, besplatno popraviti ili zamijeniti proizvod ili bilo koje dijelove obuhvaćene standardnim jamstvom novim ili prerađenim dijelovima tijekom cjelokupnog roka trajanja usluge, izuzev baterija. Jamstvo za baterije ograničeno je na 1 godinu zbog prirode predmeta, osim ako kupljena usluga ne obuhvaća i mogućnost usluge zamjene baterije. Detaljni opis možete pronaći u odjeljku 'Mogućnosti dodatne usluge'.

Svaki proizvod ili dio popravljen ili zamijenjen u sklopu ove usluge bit će obuhvaćen jamstvom do kraja primjenjivog razdoblja trajanja jamstva za proizvod ili dio, ili tijekom razdoblja od tri mjeseca, ovisno o tome što dulje traje. Svi proizvodi i dijelovi zamijenjeni u sklopu jamstva postaju vlasništvo tvrtke Toshiba.

Ako je potrebno zamijeniti tipkovnicu, bit će je moguće zamijeniti samo tipkovnicom na engleskom jeziku ili tipkovnicom na jeziku zemlje u kojoj se pruža usluga ako je dostupna.

OGRANIČENJA USLUGE

Usluga obuhvaća samo dijelove i rad i ne odnosi se na nedostatak ili kvar koji se može pripisati bilo kojem vanjskom uzroku, slučajnom oštećenju, nepravilnoj uporabi, prijenosu, istrošenosti, virusima, uporabi dijelova ili softvera drugih proizvođača, izmjenama, preradama, nepravilnoj instalaciji, nepravilnom održavanju, zakrpama softvera ili nebrizi.

Ova usluga ne odnosi se ni na jedan softver. Ako je popravak proizvoda vezan uz uzrok koji nije obuhvaćen ovom uslugom, Toshiba zadržava pravo naplatiti vam dijelove, rad i troškove.

Ova usluga i standardno jamstvo ne primjenjuju se u slučajevima kad je kvar proizvoda ili dijela nastao servisiranjem, održavanjem ili popravkom koje nisu izvršili Toshibin ovlašteni prodavatelj ili ovlašteni davatelj usluga ili ako su oznake ili serijski brojevi na proizvodu ili dijelovima izmijenjeni ili nejasni.

Ako je do kvara hardvera došlo prije kupnje usluge, usluga neće obuhvaćati takav postojeći kvar.

Ova usluga ne odnosi se na dodatnu opremu. U slučaju bilo kakvog kvara obratite se Toshibinom lokalnom prodavatelju.

Izuzeće iz standardnog jamstva vrijedi i za ovo produljenje jamstva. Dodatne informacije o izuzećima iz jamstva potražite u uvjetima i odredbama standardnog jamstva dostavljenog uz vaš proizvod.

HR

MOGUĆNOSTI DODATNE USLUGE

Ako imate pravo na jednu ili više sljedećih mogućnosti dodatne usluge, vrijede sljedeći uvjeti i odredbe:

a) zadržavanje tvrdog diska

Ovisno o trajanju produljenja jamstva u sklopu kojeg ste kupili mogućnost usluge zadržavanja tvrdog diska, imat ćete pravo zadržati prvi neispravni tvrdi disk ako ga bude trebalo zamijeniti unutar roka trajanja usluge. Tvrdi disk ostaje u vašem vlasništvu, ali za njega više nećete moći primati podršku. Svi dodatni proizvodi i komponente te dodatni tvrdi diskovi zamijenjeni u sklopu jamstva postaju vlasništvo tvrtke Toshiba.

Bude li tvrdi disk bio podložan povlačenju proizvoda, on više neće biti obuhvaćen ovom uslugom te će se morati vratiti tvrtki Toshiba.

b) usluga zamjene baterije

Jamstvo baterije bit će produljeno u skladu s trajanjem produljenja jamstva u sklopu kojeg ste kupili mogućnost usluge zamjene baterije. Tijekom tog vremenskog razdoblja imate pravo na jedan zahtjev za zamjenom baterije nakon što istekne standardno jamstvo baterije.

Ova usluga valjana je samo ako je kapacitet baterije manji od 50%. Prije slanja zahtjeva za servisom morate preuzeti, instalirati i pokrenuti Toshibin dijagnostički alat da biste odredili preostali kapacitet baterije.

Toshibin ovlašteni davatelj usluga obavezan je provjeriti preostali kapacitet baterije nakon primanja vašeg proizvoda. Ako ovlašteni davatelj usluga odredi da je kapacitet baterije veći od 50%, on ima pravo naplatiti dijelove, rad i troškove.

SERVIZIO ON-SITE TOSHIBA CON RISPOSTA ENTRO UN GIORNO LAVORATIVO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio on-site con risposta entro un giorno lavorativo si applica solo ai componenti hardware e include una diagnosi telefonica per determinare la natura del guasto del componente Toshiba. Qualora sia necessaria una riparazione, Toshiba invierà sul posto un tecnico qualificato Toshiba, solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità delle parti.

L'espressione "con risposta entro un giorno lavorativo" fa riferimento all'intervallo di tempo che intercorre tra la segnalazione del problema al Support Centre e all'arrivo sul posto del tecnico qualificato Toshiba. Per poter usufruire del servizio, è necessario registrare la richiesta presso il Toshiba Support Centre entro le ore 15.00 (ora locale).

Il servizio è applicabile ai notebook Toshiba Satellite Pro, Tecra e Portégé e ad alcuni tablet professionali (da qui in avanti denominati prodotti). Per ulteriori informazioni sulla compatibilità dei prodotti, visitare il seguente sito Web:

toshiba.it/services

Questo servizio aggiorna la garanzia standard del prodotto Toshiba per quanto attiene la durata, il livello di risposta o il contenuto del servizio. I presenti termini e condizioni, quindi, si aggiungono ai termini e alle condizioni della garanzia standard, rispetto ai quali hanno priorità in caso di discrepanze.

Il servizio è disponibile solo per i prodotti Toshiba acquistati in Europa.

Il servizio non pregiudica i diritti legali.

REGISTRAZIONE E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è valido solo se acquistato entro 90 giorni dalla data di acquisto del prodotto Toshiba e deve essere attivato entro 30 giorni dall'acquisto. Per attivare il servizio, è necessario registrare il prodotto sul seguente sito Web:

servizi-registrazione.toshiba.it

Per poter effettuare la registrazione, è necessario fornire informazioni sul servizio, sul prodotto e sui dati dell'utente. Se il servizio è già stato attivato sul Toshiba Store durante la procedura di acquisto, non è necessario riattivare il servizio sul sito Web Toshiba.

Se nel momento in cui si contatta il Toshiba Support Center per una richiesta di assistenza, il prodotto non è ancora stato registrato, il servizio con risposta entro un giorno lavorativo può non essere applicabile.

Dopo aver completato correttamente la registrazione, l'utente riceverà un messaggio e-mail di conferma e avrà diritto a utilizzare il servizio.

Il servizio è valido esclusivamente per il prodotto Toshiba per il quale è stato registrato.

UNITÀ SOSTITUITIBILI DALL'UTENTE

Alcune parti, denominate unità CRU, vengono progettate per poter essere facilmente rimosse e sostituite dall'utente. Se, durante la procedura di diagnosi e risoluzione in remoto, l'addetto del Support Centre determina che la riparazione può essere eseguita direttamente dall'utente, Toshiba invierà all'utente la parte sostitutiva e la documentazione necessaria per la sostituzione. Se richiesto da Toshiba, l'utente dovrà inoltre restituire la parte originale, a spese di Toshiba.

LIVELLO DI SERVIZIO

In base al tipo di servizio on-site acquistato, l'utente ha diritto a uno dei servizi descritti di seguito.

a) Silver On-site

Se l'utente ha acquistato il servizio Silver On-site con risposta entro un giorno lavorativo, un ingegnere certificato Toshiba provvederà alla riparazione on-site del prodotto difettoso solo se la riparazione non potrà essere eseguita direttamente dall'utente tramite la procedura CRU.

b) Gold On-site

Se l'utente ha acquistato il servizio Gold On-site con risposta entro un giorno lavorativo, potrà richiedere che la parte sostitutiva non venga spedita ma che sia un ingegnere certificato Toshiba a provvedere alla riparazione on-site del prodotto difettoso.

COPERTURA NEL PAESE

Se l'utente ha acquistato un servizio on-site locale, potrà usufruire del servizio solo nel Paese in cui l'ha acquistato.

Il servizio on-site europeo è disponibile in Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Repubblica Ceca, Norvegia, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera.

Se l'utente ha acquistato un servizio on-site internazionale, potrà usufruire del servizio in tutti i Paesi elencati nel seguente sito Web:

ios.toshiba.com

Per usufruire del servizio, è necessario che il prodotto Toshiba si trovi in un raggio di 100 km da una città principale. Qualora il servizio venga richiesto per un prodotto che non si trova entro un raggio di 100 km, verrà fatto quanto possibile per fornire il servizio.

Toshiba si riserva il diritto di subappaltare il servizio a un centro di assistenza autorizzato Toshiba.

IT

COME OTTENERE IL SERVIZIO

Per usufruire del servizio, contattare il Toshiba Support Centre al numero 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Questo numero non è valido in tutti i Paesi. Nei Paesi seguenti, utilizzare i numeri riportati a fianco:

- Repubblica Ceca 800142421
- Grecia 0080049129117
- Polonia 008004911380
- Svezia 020795153

Per ottenere assistenza fuori dai confini europei, consultare il seguente sito Web:

ios.toshiba.com

Il Toshiba Support Centre è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 ora locale, ad esclusione dei giorni festivi.

Gli addetti del Support Center sono qualificati e certificati per diagnosticare qualsiasi problema hardware e fornire la soluzione più rapida per riparare il prodotto Toshiba. Per consentire agli addetti del Support Center di individuare il problema e le parti da sostituire in modo rapido ed efficiente, è necessario fornire una descrizione degli eventuali guasti riscontrati.

Accertarsi inoltre di avere a portata di mano il sistema Toshiba, poiché può essere richiesto di specificare il numero di serie e di modello riportati sul retro del prodotto.

Se il problema può essere risolto mediante la diagnosi remota, la riparazione on-site potrebbe non essere necessaria.

Qualora sia necessaria una riparazione on-site, Toshiba invierà sul posto un tecnico qualificato, solitamente entro la fine del giorno lavorativo successivo, in base alla disponibilità delle parti. I livelli del servizio dipendono dai tempi di risposta, possono variare in base alla posizione geografica e non sono garantiti.

Prima di accettare qualsiasi richiesta di servizio, Toshiba, i rispettivi rivenditori e centri di assistenza autorizzati si riservano il diritto di richiedere una prova di acquisto (ad esempio, la fattura del rivenditore autorizzato attestante la data e il pagamento) sulla quale siano riportati il numero di serie e di modello.

OBBLIGHI DELL'UTENTE

È necessario eseguire una copia di backup di tutti i dati presenti sul prodotto Toshiba prima di effettuare la riparazione on-site o di consegnarlo a un centro di assistenza autorizzato Toshiba, accompagnato da una richiesta di assistenza in garanzia. Cancellare qualsiasi informazione riservata o di proprietà e tutti i dati personali.

Toshiba non è in alcun modo responsabile di eventuali danni o perdite di programmi, dati o supporti di archiviazione rimovibili, né del ripristino o della reinstallazione di programmi o dati. Il tecnico qualificato Toshiba reinstallerà il sistema operativo solo se il cliente sarà in grado di fornire il supporto di ripristino consegnato insieme al portatile.

Toshiba non è altresì responsabile della perdita di utili o di eventuali perdite consequenziali, perdite di dati o di software o spese sostenute a seguito della riconfigurazione del software.

Toshiba si riserva il diritto di addebitare le spese di logistica nel caso in cui l'utente non fosse disponibile nel luogo e alla data concordati per la riparazione.

PARTI E MATERIALI

A propria discrezione, Toshiba riparerà o sostituirà gratuitamente il prodotto o qualsiasi componente coperto dalla garanzia standard con componenti nuovi o rimessi in funzione nel corso dell'intero periodo di assistenza, ad eccezione delle batterie. La garanzia per le batterie è limitata a un anno a causa della particolare natura del prodotto, a meno che il servizio acquistato non includa anche un'opzione di sostituzione della batteria. Per informazioni più dettagliate, vedere la sezione "Opzioni di servizio aggiuntive".

I prodotti o i componenti riparati o sostituiti nell'ambito del presente servizio saranno coperti da garanzia per il restante periodo di garanzia relativo a tali prodotti o componenti, o per tre mesi, a seconda del periodo più lungo. Tutti i prodotti e i componenti sostituiti entro i termini della garanzia diverranno di proprietà di Toshiba.

Qualora sia necessario sostituire la tastiera, verranno fornite solo tastiere in lingua inglese o tastiere nella lingua nativa del Paese in cui viene fornito il servizio.

LIMITAZIONI DEL SERVIZIO

Il servizio copre solo le parti e la manodopera e non si applica a guasti o difetti attribuibili a qualsiasi causa estrinseca, danno accidentale, utilizzo improprio, trasporto, usura, virus, utilizzo di componenti o software non Toshiba, modifiche, adattamenti, installazione errata, manutenzione inappropriata, aggiornamenti di software o negligenza.

Il servizio non è applicabile a software di qualsivoglia natura. Nel caso in cui la riparazione del prodotto sia correlata a cause non coperte dal servizio, Toshiba si riserva il diritto di addebitare il costo delle parti e della manodopera e le spese sostenute.

Il servizio e la garanzia standard non si applicano in caso di guasto del prodotto o del componente a seguito di attività di assistenza, manutenzione o riparazione non eseguite da un rivenditore autorizzato Toshiba o da un centro di assistenza autorizzato Toshiba o in caso di alterazione o cancellazione dei numeri di serie/etichette del componente o del prodotto.

In caso di guasto dell'hardware antecedente all'acquisto del servizio, il servizio non coprirà il guasto esistente.

Gli accessori non sono coperti dal servizio. In caso di guasto, contattare il rivenditore Toshiba locale.

All'estensione di garanzia si applicano anche le esclusioni della garanzia standard. Per ulteriori informazioni sulle esclusioni della garanzia, consultare i termini e le condizioni della garanzia standard fornita con il prodotto.

OPZIONI DI SERVIZIO AGGIUNTIVE

Per gli utenti che hanno diritto ad almeno una delle seguenti opzioni di servizio aggiuntive, si applicano i seguenti termini e condizioni:

a) Conservazione dell'hard disk

In base alla durata dell'estensione di garanzia nell'ambito della quale è stato acquistato il servizio di conservazione dell'hard disk, l'utente avrà il diritto di trattenere il primo hard disk difettoso, nel caso in cui ne risulti necessaria la sostituzione nel periodo di copertura del servizio. L'hard disk rimane di proprietà dell'utente ma non è coperto dal servizio di assistenza. Eventuali prodotti e componenti aggiuntivi, nonché gli hard disk supplementari sostituiti entro i termini della garanzia, diverranno di proprietà di Toshiba.

Nel caso in cui l'hard disk sia oggetto di un richiamo del prodotto, non sarà più coperto dal servizio e dovrà essere restituito a Toshiba.

b) Servizio di sostituzione della batteria

In base alla durata dell'estensione di garanzia nell'ambito della quale è stata acquistata l'opzione di sostituzione della batteria, è possibile estendere anche la garanzia della batteria. Durante questo periodo è possibile effettuare una richiesta di sostituzione della batteria, successivamente alla scadenza della garanzia standard.

Il servizio è valido solo se la capacità della batteria è inferiore al 50%. Prima di effettuare la richiesta, è necessario scaricare, installare ed eseguire uno strumento di diagnostica fornito da Toshiba, che consente di determinare la capacità di batteria rimanente.

Il centro di assistenza autorizzato Toshiba è comunque tenuto a verificare la capacità di batteria rimanente dopo aver ricevuto il prodotto. Nel caso in cui la capacità della batteria sia superiore al 50%, il centro di assistenza autorizzato Toshiba si riserva il diritto di fornire un preventivo per la copertura delle parti di ricambio, della manodopera e delle spese sostenute.



שירות באתר במהלך יום העסקים הבא של TOSHIBA

תיאור השירות

שירות זה של ביקור באתר במהלך יום העסקים הבא הנו שירות לתיקון חומרה בלבד והוא כולל בדיקה טלפונית כדי לקבוע את סוג הכשל בחומרה של Toshiba שברשותך. אם התיקון הכרחי, תשגר Toshiba מהנדס מוסמך מטעמה למקום בו אתה נמצא, לרוב עד תום יום העסקים הבא, בכפוף לזמינות החלקים.

זמן תגובה של 'יום העסקים הבא' מוגדר כמועד שחל החל מההודעה על בעיה במרכז התמיכה ועד להגעת מהנדס מוסמך של Toshiba למקום בו אתה נמצא. שים לב כי על מנת שתוכל להיות זכאי לשירות תיקון במהלך היום הבא, על דרישת השירות להיות רשומה במרכז התמיכה של Toshiba לפני השעה 15:00 (שעון מקומי).

השירות חל על Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé ומחשבי לוח עסקיים נבחרים של Toshiba (להלן "מוצרים"). לפירוט נוסף על מוצרים תואמים, בקר באתר:

toshiba.co.il/he/services

שירות זה מהווה שדרוג של האחריות הרגילה על מוצר Toshiba שברשותך לגבי משך הזמן המוגדר, רמת התגובה של השירות או תוכן השירות. לכן תנאים והתניות אלה חלים בנוסף לתנאים וההתניות של האחריות הרגילה ויכריעו במקרה של סתירה.

שירות זה זמין רק עבור מוצרים של Toshiba שנרכשו באירופה.

השירות אינו משפיע על זכויותיך המעוגנות בחוק.

רישום והפעלת השירות

השירות תקף רק אם נרכש תוך 90 יום ממועד רכישת המוצר של Toshiba ומופעל תוך 30 יום ממועד רכישתו. כדי להפעיל את השירות, עליך לרשום את המוצר באמצעות אתר האינטרנט שלהלן:

toshiba.eu/registration/il

על מנת להירשם יהיה עליך לספק מידע על אודות שירות זה, המוצר ואת פרטי המשתמש. אם כבר הפעלת את השירות במהלך הרכישה בחנות של Toshiba, אינך נדרש לבצע הפעלה של השירות באתר האינטרנט שלנו.

אם המוצר איננו רשום במועד פנייתך למרכז התמיכה של Toshiba, יתכן כי שירות התיקון במהלך יום העסקים הבא לא יחול.

לאחר השלמת תהליך הרישום בהצלחה, תקבל הודעת בדואר אלקטרוני שתאשר את זכאותך לשירות זה.

שירות זה תקף רק עבור המוצר של Toshiba שנרשם.

יחידות להחלפה על ידי הלקוח (CRU)

חלפים מסוימים, הנקראים CRU, תוכננו כך שיוכלו להיות מוסרים ומוחלפים בקלות על ידי הלקוח. אם במהלך הליך מרוחק של דיאגנוזה ופתרון בעיות קובע נציג שירות התמיכה כי אתה יכול לבצע את התיקון בעצמך, תשלח אליך Toshiba את החלק ואת כל התיעוד המפרט את תהליך ההחלפה. אם נדרש על ידי Toshiba, תתבקש להחזיר את החלק המקורי ל-Toshiba. עלות משלוח זה תכוסה על ידי Toshiba.

רמת שירות

על פי סוג השירות באתר שרכשת, הנך זכאי לאחד מהשירותים הבאים.

א) באתר - Silver

אם רכשת שירות באתר במהלך יום העסקים הבא ברמת Silver, יצא מהנדס מוסמך של Toshiba כדי לתקן את המוצר התקול באתר רק אם אין באפשרותך להשלים את התיקון בעצמך באמצעות תהליך CRU (יחידות להחלפה על ידי הלקוח).

ב) באתר - Gold

אם רכשת שירות באתר במהלך יום העסקים הבא ברמת Gold, באפשרותך לסרב למשלוח החלפים ו-Toshiba תשגר אליך מהנדס מוסמך כדי לתקן באתר את המוצר התקול.

כיסוי במדינה

אם רכשת 'שירות באתר' מקומי, יהיה שירות זה זמין רק במדינה בה בוצעה הרכישה.

אם רכשת 'שירות באתר' אירופאי' יהיה השירות זמין באוסטריה, בלגיה, צ'כיה, דנמרק, פינלנד, צרפת, גרמניה, יוון, אירלנד, איטליה, לוקסמבורג, הולנד, נורבגיה, פולין, פורטוגל, ספרד, שוודיה, שווייץ ובריטניה.

אם רכשת 'שירות באתר' בינלאומי, יהיה שירות זה זמין בכל המדינות הרשומות האתר האינטרנט שלהלן:

ios.toshiba.com

השירות יסופק למוצרים של Toshiba הממוקמים ברדיוס של 100 ק"מ מעיר מרכזית. אם הבקשה לשירות היא עבור מוצר הנמצא מחוץ לגבולות הרדיוס של 100 הק"מ לעיל, יסופק השירות על בסיס "מאמץ מרבי"

Toshiba שומרת על הזכות להעביר את ביצוע השירות לספק שירות מורשה.

קבלת השירות

כדי לקבל את השירות, צור קשר עם מרכז התמיכה של Toshiba במספר 00800-TOSHCARE:

*00800-86742273

* מספר זה אינו ישים עבור כל המדינות. יש להשתמש במספרים הבאים עבור המדינות שלהלן:

- צ'כיה 800142421
- יוון 0080049129117
- פולין 008004911380
- שוודיה 020795153

כדי לקבל שירות מחוץ לאירופה, עיין באתר האינטרנט שלהלן:

ios.toshiba.com

מרכז התמיכה של Toshiba פועל בכל ימות השבוע, בין השעות 09:00 - 17:00 (שעון מקומי), למעט חגים וערבי חג.

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

נציגי השירות שלנו מנוסים ומוסמכים לאפיין כל בעיית חומרה ולספק לך את הדרך המהירה והטובה ביותר לתיקון מוצר Toshiba שברשותך. כדי לסייע לנציגי שירות התמיכה לזהות את הבעיה ואת חלק החילוף המתאים באופן היעיל ביותר יהיה עליך לספק תיאור של כל כשל שחווית במוצר.

בעת ביצוע ההתקשרות, יהיה עליך לוודא כי יש לך גישה למערכת Toshiba שברשותך ולספק את המספר הסידורי ומספר הדגם המופיעים על צדו האחורי של המוצר.

יתכן ששירות התיקון באתר לא יחול אם ניתן לפתור את הבעיה באמצעות אפיות מרוחק.

אם התיקון באתר הנו הכרחי, תשגר Toshiba מהנדס מוסמך מטעמה למקום בו אתה נמצא, עד תום יום העסקים הבא, בכפוף לזמינות החלקים. רמות השירות הנן יעדים של זמני תגובה, הן עשויות להשתנות בהתאם למיקום ואינן מובטחות.

Toshiba, המשווקים המורשים שלה וספקי השירות שומרים על הזכות לבקש הוכחת רכישה (כגון חשבונית מס משולמת ומתוארכת של משווק מורשה) בה מצוינים מספר הדגם והמספר הסידורי, בטרם יאשרו דרישה כלשהו לשירות.

התחייבויות הלקוח

עליך לוודא כי ביצעת גיבוי של כל הנתונים שמאוחסנים במוצר Toshiba שברשותך בטרם ביצוע התיקון באתר או לפני חזרת המוצר לספק שירות מורשה של Toshiba בהקשר לתביעת אחריות. עליך להסיר כל מידע ונתונים מסווגים, קנייניים או אישיים.

Toshiba איננה אחראית לכל נזק או אובדן של תכניות, נתונים או כונני אחסון כלשהם, או לשחזור של תכניות או נתונים כלשהם. המהנדס המוסמך של Toshiba יתקין את מערכת ההפעלה רק אם תוכל לספק לו את מדיית השחזור שסופקה לך עם המוצר.

Toshiba לא תהיה אחראית בגין אובדן רווחים או כל נזק תוצאתי, אובדן נתונים, אובדן תוכנות או העלות בגין הגדרה מחדש של תוכנות.

Toshiba שומרת על הזכות לחייב אותך בגין עלויות לוגיסטיות אם לא היית זמין במועד ובאתר התיקון כמוסכם.

חלקים וחומרים

Toshiba, לפי שיקול דעתה, תתקן או להחליף ללא תשלום את המוצר או כל חלק המכוסה על ידי האחריות הרגילה בחלקים חדשים או משופצים במהלך כל תקופת השירות, למעט סוללות. האחריות על סוללות מוגבלת לשנה אחת בשל אופיו של הפריט, אלא אם רכשת שירות שכולל גם אפשרות לשירות החלפת סוללה. תיאור מפורט ניתן למצוא תחת הסעיף 'אפשרויות שירות נוספות.'

כל מוצר או רכיב שתוקנו או הוחלפו תחת שירות זה יכללו כיסוי ליתרת תקופת האחריות החלה על המוצר או הרכיב, או לתקופה של שלושה חודשים, הארוכה מבין שתיהן. כל המוצרים והרכיבים שהוחלפו תחת האחריות יהפכו לרכושה של Toshiba.

אם נדרשת החלפה של לוח המקשים, יסופק לוח מקשים בשפה האנגלית או, אם אפשרי, בשפת המדינה בה מסופק השירות.

מגבלות השירות

שירות זה מכסה רק חלקים ועלות עבודה, אף אינו חל על כל כשל או פגם שהנם תוצאה של גורם חיצוני, תאונה, שימוש בלתי הולם, שינוע, בלאי, וירוסים, שימוש ברכיבים ובתוכנות שאינם מתוצרת Toshiba, התאמות, שינויים, התקנה שגוייה, תחזוקה לקויה, תיקוני תוכנה או הזנחה.

שירות זה אינו מכסה מוצרי תוכנה מכל סוג שהוא. אם תיקון המוצר קשור לנזק שאינו מכוסה על ידי שירות זה, שומרת לעצמה Toshiba את הזכות לחייב אותך בגין חלפים, עלות עבודה והוצאות.

שירות זה והאחריות הרגילה אינם חלים אם כשל כלשהו במוצר או ברכיב הנו כתוצאה משירות, תחזוקה או תיקון שבוצעו על ידי כל גורם שאינו משווק או ספק שירות מורשה של Toshiba, או אם התוויות/המספר הסידורי של המוצר או הרכיב שונו או טושטשו.

אם הכשל בחומרה חל בטרם רכישת השירות, לא יכסה שירות זה את הכשל הקיים.

אביזרים אינם מכוסים תחת שירות זה. צור קשר עם משווק מקומי של Toshiba במקרה של כשל כלשהו.

הדרה מכתב האחריות הרגילה חלה גם על הרחבת אחריות זו. לפרטים נוספים על אודות מניעת אחריות, עיין בתנאים ובהתניות של כתב האחריות הרגילה אשר סופק לך עם המוצר.

אפשרויות לשירותים נוספים

אם אתה זכאי לאחד או יותר מאפשרויות השירות הנוספות שלהלן, חלים התנאים וההתניות הבאים:

א) החזקת כונן קשיח

בהתאם לתקופת האחריות המורחבת שבמסגרתה רכשת את האפשרות להחזקת כונן קשיח, תהיה זכאי להחזיק בכונן הפגום הראשון אם תידרש החלפתו במהלך תקופת השירות. הכונן הקשיח יישאר רכושך אך לא תוכל לקבל כל שירות בגינו. כל מוצרים ורכיבים נוספים, לרבות כוננים קשיחים נוספים שיוחלפו תחת האחריות, יהפכו לרכושה של Toshiba.

אם הכונן הקשיח יהיה כפוף לקריאת החזרה (Recall), שירות זה לא יכסה את הכונן הקשיח ויהיה עליך להשיבו ל-Toshiba.

ב) שירות החלפת סוללה

בהתאם לתקופת הרחבת האחריות שבמסגרתה רכשת את האפשרות לשירות החלפת סוללה, יורחב בהתאם כיסוי האחריות על הסוללה. במהלך תקופה זו תהיה זכאי להחלפת סוללה אחת לאחר תום תקופת האחריות הרגילה על הסוללה.

שירות זה תקף רק אם קיבולת הסוללה נמוכה מ-50%. לפני ביצוע הדרישה לשירות, עליך להוריד, להתקין ולהפעיל כלי בדיקה המסופק על ידי Toshiba כדי לקבוע את יתרת הקיבולת של הסוללה.

ספק שירות מורשה של Toshiba מחויב לבדוק את יתרת הקיבולת של הסוללה לאחר קבלת המוצר ממך. אם ספק השירות המורשה קובע כי יתרת קיבולת הסוללה גבוהה מ-50%, שומר ספק השירות המורשה על הזכות לספק לך הצעת מחיר עבור החלפת הרכיב הכוללת עלויות חלקים, עבודה והוצאות.

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

TOSHIBA HELYSZÍNI SZOLGÁLTATÁS A KÖVETKEZŐ MUNKANAPON TÖRTÉNŐ KISZÁLLÁSSAL

A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

Ez a következő munkanapon történő kiszállással biztosított helyszíni szolgáltatás csak hardverjavításhoz vehető igénybe, és a Toshiba-hardver hibáinak telefonos hibaelemzés útján való feltárását tartalmazza. Ha javításra van szükség, a Toshiba hivatalos szakembert küld a helyszínre az alkatrészek rendelkezésre állásától függően, általában a következő munkanap végéig.

A következő munkanap mint válaszidő a probléma ügyfélszolgálaton történő bejelentése és a Toshiba hivatalos szakemberének helyszínre érkezése közt eltelt időt jelenti. Ne feledje, ahhoz, hogy jogosulttá váljon a következő munkanapon történő szolgáltatásra, a szolgáltatási igényt helyi idő szerint délután 3 óra előtt be kell jegyezni a Toshiba ügyfélszolgálatánál.

A szolgáltatás a Toshiba Satellite Pro, Tecra és Portégé laptopokra és bizonyos üzleti táblagépekre (a továbbiakban: termékek) érvényes. A termékkompatibilitásról a következő címen talál bővebb információt:

toshiba.hu/services

A jelen szolgáltatás a Toshiba-termékek normál jótállását bővíti a megadott időszak, illetve a szolgáltatás sebessége vagy tartalma tekintetében. Ennek értelmében ezek a feltételek kiegészítik a normál jótállás feltételeit; ellentmondás esetén az előbbiek érvényesek.

A szolgáltatás csak az Európában vásárolt Toshiba-termékekhez vehető igénybe.

A jelen szolgáltatás a tulajdonos törvényben biztosított jogait nem érinti.

REGISZTRÁCIÓ ÉS A SZOLGÁLTATÁS AKTIVÁLÁSA

A szolgáltatás csak akkor érvényes, ha a Toshiba-termék vásárlásától számított 90 napon belül megvásárolják, és ezt követően 30 napon belül aktiválják. A szolgáltatás aktiválásához regisztrálnia kell a terméket a következő webhelyen:

toshiba.hu/registration

A regisztrációhoz készítse elő a szolgáltatás és a termék adatait, valamint saját felhasználói adatait. Ha a Toshiba áruházában a vásárlás során aktiválta a szolgáltatást, a webhelyen nem kell megismételnie a regisztrációt.

Ha a terméke nincs regisztrálva, amikor a szolgáltatási igény bejelentéséhez kapcsolatba lép a Toshiba ügyfélszolgálatával, előfordulhat, hogy a következő munkanapon történő szolgáltatást nem tudja igénybe venni.

A sikeres regisztrációt követően visszaigazoló e-mailt kap, és jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatás csak arra a Toshiba-termékre érvényes, amelyhez regisztrálták.

VEVŐ ÁLTAL CSERÉLHETŐ EGYSÉGEK (CRU)

Néhány szervizalkatrész kifejezetten a vevő általi könnyű eltávolíthatóságot és cserélhetőséget szem előtt tartva készült: ezeket CRU-nak nevezik. Ha a hibák távolról végzett diagnosztizálása és elhárítása során az ügyfélszolgálati munkatárs úgy dönt, hogy a javítást Ön is el tudja végezni, a Toshiba leszállítja Önnek a cseréhez szükséges szervizalkatrészt és dokumentációt. A Toshiba kérésére az eredeti alkatrészt vissza kell juttatni a Toshibához. Ennek költségét a Toshiba viseli.

A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A vásárolt helyszíni javítási szolgáltatás fajtájától függően Ön az alábbi szolgáltatások valamelyikére jogosult.

a) Ezüst szintű helyszíni szolgáltatás

Ha a következő munkanapon történő kiszállással biztosított ezüst szintű helyszíni szolgáltatást vásárolt, a Toshiba hivatalos szakembere csak akkor száll ki Önhöz a meghibásodott termék helyszíni megjavítása érdekében, ha Ön nem tudja elvégezni a javítást a CRU-ra vonatkozó eljárás alkalmazásával.

b) Arany szintű helyszíni szolgáltatás

Ha a következő munkanapon történő kiszállással biztosított arany szintű helyszíni szolgáltatást vásárolt, visszautasíthatja azt a lehetőséget, hogy cserealkatrészt küldjenek Önnek, amely esetben a Toshiba ügyfélszolgálata kiküldi Önhöz egy hivatalos szakemberét a meghibásodott termék helyszíni megjavítása érdekében.

A SZOLGÁLTATÁS ÉRVÉNYESSÉGE ORSZÁGOK SZERINT

Ha helyi szolgáltatásként vásárolta a helyszíni javítást, az csak a vásárlás országában érvényes.

Ha Európában érvényes helyi javítási szolgáltatást vásárolt, az a következő országok területén vehető igénybe: Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Egyesült Királyság, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc és Svédország.

Ha nemzetközi szolgáltatásként vásárolta a helyszíni javítást, az az alábbi webhelyen szereplő minden országban elérhető:

ios.toshiba.com

A szolgáltatás a nagyobb városok 100 km-es körzetében érhető el a Toshiba-termékekhez. Ha a száz kilométeres körzeten kívül merül fel szolgáltatási igény, a Toshiba lehetőségeihez mérten igyekszik biztosítani a szolgáltatást.

A Toshiba fenntartja a jogot, hogy alvállalkozásba adja a szolgáltatást valamely hivatalos Toshiba márkaszerviznek.

A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A szolgáltatás igénybevételéhez lépjen kapcsolatba a Toshiba ügyfélszolgálatával a 00800-TOSHCARE számon:

00800-86742273*

* Ez a szám nem minden ország esetében működik. Kérjük, az itt felsorolt országok esetében az alábbi számokat használja:

- Cseh Köztársaság 800142421
- Görögország 0080049129117
- Lengyelország 008004911380
- Svédország 020795153

HU

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Az Európán kívüli ügyfélszolgálatok elérhetőségei a következő webhelyen találhatók:

ios.toshiba.com

A Toshiba ügyfélszolgálata – a munkaszüneti napok kivételével – minden nap helyi idő szerint reggel 9 és délután 5 óra között tart nyitva.

A Toshiba ügyfélszolgálatának munkatársai megfelelően képzettek és megfelelő szakképesítéssel rendelkeznek ahhoz, hogy diagnosztizálják a hardverhibákat, és megtalálják a leggyorsabb javítási lehetőséget a Toshiba-termékekhez. A probléma és a szükséges alkatrészek hatékony meghatározásához álljon készen arra, hogy megadja az ügyfélszolgálati munkatársnak a szóban forgó hiba leírását.

Kérjük, hogy amikor telefonál, legyen a keze ügyében a Toshiba rendszerű termék is; a hívás során meg kell adnia a Toshiba-termék hátlapján feltüntetett sorozatszámot és típusszámot.

Amennyiben a hiba a távoli meghatározás során elhárítható, helyszíni javításra nincs lehetőség.

Ha helyszíni javításra van szükség, a Toshiba hivatalos szakembert küld a helyszínre az alkatrészek rendelkezésre állásától függően a következő munkanap végéig. A szolgáltatási szint a válaszidőnek felel meg, függ az adott helytől, és nem garantált.

Bármely szolgáltatási igény elfogadása előtt a Toshiba, annak hivatalos viszonteladói és márkaszervizei fenntartják a jogot a vásárlásról szóló bizonylat (például a hivatalos viszonteladótól származó, kifizetést igazoló, dátummal ellátott számla) ellenőrzésére, amelyen fel van tüntetve a típus- és a sorozatszám.

A VEVŐ KÖTELEZETTSÉGEI

Mielőtt megtörténik a helyszíni javítás, vagy garanciaigény miatt visszajuttatja a terméket a Toshiba hivatalos márkaszervizéhez, gondoskodjon arról, hogy a Toshiba-terméken tárolt összes adatról készüljön biztonsági másolat. Távolítson el a termékről minden bizalmas, szerzői jogvédelem alá tartozó vagy személyes adatot és információt.

A Toshiba nem felel semmilyen program, adat vagy cserélhető adathordozó károsodásáért vagy elveszéséért, sem a programok vagy adatok visszaállításáért vagy újratelepítéséért. A Toshiba hivatalos szakembere csak akkor telepíti újra az operációs rendszert, amennyiben Ön rendelkezésére tudja bocsátani a termékhez tartozó helyreállító adathordozót.

A Toshiba nem tehető felelőssé a nyereségkiesésekért vagy bármilyen következményes kárért, adatvesztésért, szoftverek elvesztéséért vagy a szoftverek újrakonfigurálásának költségeiért.

A Toshiba fenntartja a jogot, hogy számlát nyújtson be Önnek a logisztikai költségekről, amennyiben Ön nem érhető el a megegyezés szerinti javítási helyen és időpontban.

ALKATRÉSZEK ÉS ALAPANYAGOK

A Toshiba a szolgáltatás teljes időtartama alatt, saját döntése szerint díjmentesen megjavítja vagy kicseréli a terméket, illetve új vagy gyárilag felújított alkatrészre cseréli a normál jótállás hatálya alá tartozó alkatrészeket, az akkumulátor kivételével. Akkumulátorok esetében a jótállás a termék jellege miatt egy évre van korlátozva, hacsak a megvásárolt szolgáltatás nem tartalmaz akkumulátorcsere-szolgáltatási lehetőséget is. Részletes leírást a „További szolgáltatási lehetőségek" című részben talál.

A jelen szolgáltatás feltételei mellett megjavított vagy kicserélt összes termékre és összetevőre a korábban érvényes jótállási időszak fennmaradó részére vagy a csere időpontjától számított három hónapra érvényes jótállás – a kettő közül a hosszabb – vonatkozik. A jótállás feltételei mellett kicserélt minden termék és összetevő a továbbiakban a Toshiba tulajdonát képezi.

Ha a billentyűzet cseréjére van szükség, a cserebillentyűzet nyelve csak angol vagy a szolgáltatást biztosító ország nyelve lehet, az elérhetőség függvényében.

A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KORLÁTOZÁSOK

A szolgáltatás csak az alkatrészeket és a munkadíjat foglalja magába. Nem érvényes semmilyen külső oknak, véletlen sérülésnek, nem megfelelő használatnak, szállításnak, elhasználódásnak, vírusoknak, nem a Toshiba által gyártott összetevőknek és szoftvereknek, módosításnak, átalakításnak, nem megfelelő telepítésnek, nem megfelelő karbantartásnak, szoftverjavításnak vagy elhanyagolásnak tulajdonítható meghibásodás vagy sérülés esetén.

A szolgáltatás semmilyen szoftverre nem érvényes. Ha a termék javítása olyan ok miatt válik szükségessé, amelyre a jelen szolgáltatás nem terjed ki, a Toshiba fenntartja a jogot, hogy díjat számítson fel az alkatrészek, a munka és a költségek fejében.

A jelen szolgáltatás és a normál jótállás nem érvényes, ha a termék vagy összetevő meghibásodása amiatt történt, hogy annak szervizelését, karbantartását vagy javítását nem a Toshiba hivatalos viszonteladói vagy márkaszervizei végezték, vagy ha a termék vagy összetevő címkéjét vagy sorozatszámát módosították vagy eltüntették.

Ha a hardver már a jelen szolgáltatás megvásárlása előtt meghibásodott, a szolgáltatás a meglévő hibára nem érvényes.

A szolgáltatás a tartozékokra nem érvényes. Ezek meghibásodása esetén forduljon a Toshiba helyi viszonteladójához.

A normál jótállásra vonatkozó kivételek a jelen jótállásbővítésre is érvényesek. A jótállási feltételekre vonatkozó kivételekről a normál jótállásnak a termékhez mellékelt általános szerződési feltételeiben talál bővebb információt.

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben Ön jogosult az alább felsorolt további szolgáltatási lehetőségek valamelyikére, a következő feltételek és kikötések érvényesek:

a) A merevlemez megtartása

A jótállásbővítés időtartamától függően, amely alatt a merevlemez megtartására vonatkozó szolgáltatási lehetőséget vásárolta, jogosult megtartani az első meghibásodott merevlemezt, amennyiben az a szolgáltatási időszakon belül cserére szorulna. A merevlemez az Ön tulajdonában marad, de a továbbiakban nem jogosult semmiféle támogatásra. A jótállás feltételei mellett kicserélt minden további termék és összetevő, valamint minden további merevlemez a Toshiba tulajdonát képezi.

Termékvisszahívás esetén a szolgáltatás a továbbiakban nem érvényes a merevlemezre, és azt vissza kell szolgáltatni a Toshibának.

b) Akkumulátorcsere-szolgáltatás

A jótállásbővítés időtartamától függően, amely alatt az akkumulátorcsere-szolgáltatási lehetőséget vásárolta, az akkumulátorra vonatkozó jótállás is meghosszabbodik. Ezen időszak alatt Ön jogosult egy akkumulátorcserére vonatkozó igényt bejelenteni azt követően, hogy lejár az akkumulátora normál jótállása.

HU

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Ez a szolgáltatás csak akkor érvényes, ha az akkumulátor kapacitása 50% alatt van. Mielőtt bejelentené a szolgáltatásra vonatkozó igényét, le kell töltenie, majd telepítenie és futtatnia kell egy, a Toshiba által biztosított diagnosztikai eszközt a fennmaradó akkumulátorkapacitás meghatározásához.

Terméke átvételét követően a Toshiba hivatalos márkaszervize köteles ellenőrizni a fennmaradó akkumulátorkapacitást. Ha a hivatalos márkaszerviz által megállapított akkumulátorkapacitás 50% felett van, a hivatalos márkaszerviz fenntartja a jogot, hogy árajánlatot adjon az alkatrészekre, a munkára és a költségekre vonatkozóan.

TOSHIBA ON-SITE SERVICE MET RESPONS OP VOLGENDE WERKDAG

OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE

Deze on-site service met respons op de volgende werkdag is alleen bedoeld voor het repareren van hardware en omvat een telefonische diagnose om het defect aan uw Toshiba hardware te bepalen. Als reparatie nodig is, stuurt Toshiba een door Toshiba gecertificeerde technicus naar uw locatie, meestal in de loop van de volgende werkdag, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen.

De responstijd 'op de volgende werkdag' is gedefinieerd als de tijd die verloopt tussen de melding van het probleem aan de Servicelijn en de aankomst van de door Toshiba gecertificeerde technicus op uw locatie. Om in aanmerking te komen voor de service met respons op de volgende werkdag, moet het servicegeval vóór 15 uur zijn aangemeld bij de Toshiba Servicelijn.

Deze service geldt voor Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé en bepaalde zakelijke tablets (hierna producten genoemd). Meer informatie over de compatibiliteit van producten is te vinden op:

toshiba.nl/services

Deze service breidt de standaardgarantie van uw Toshiba product uit met betrekking tot de garantieperiode, de tijd waarbinnen service wordt verleend of de service-omvang. Deze voorwaarden gelden derhalve in aanvulling op de algemene garantievoorwaarden en krijgen de overhand als er sprake is van een conflict.

Deze service is alleen beschikbaar voor Toshiba producten aangeschaft in Europa.

Deze service beperkt op generlei wijze uw wettelijke rechten.

REGISTRATIE EN ACTIVERING VAN DE SERVICE

Deze service is alleen geldig bij aanschaf binnen 90 dagen na aankoop van uw Toshiba product en moet binnen 30 dagen na aanschaf worden geactiveerd. Om uw service te activeren moet u het product online registreren via de volgende website:

toshiba.nl/registratie

Zorg dat u de voor de registratie benodigde gegevens over deze service, uw product en uw gebruikersgegevens bij de hand hebt. Als u de service al hebt geactiveerd bij aankoop in de Toshiba Store, hoeft u de service niet opnieuw te activeren op onze website.

Als uw product niet is geregistreerd op het moment dat u contact opneemt met de Toshiba Servicelijn voor een servicegeval, is de service met respons op de volgende werkdag mogelijk niet van toepassing.

Als de registratie is gelukt, ontvangt u een bevestiging per e-mail en kunt u aanspraak maken op deze service.

Deze service is alleen geldig voor het Toshiba product waarvoor hij wordt geregistreerd.

DOOR DE KLANT VERVANGBARE ONDERDELEN (CRU)

Bepaalde onderdelen zijn speciaal ontworpen om gemakkelijk te worden verwijderd en vervangen door de klant en worden aangeduid als CRU (Customer Replaceable Unit). Als de supportmedewerker tijdens de probleemoplossing en diagnose op afstand vaststelt dat de reparatie door uzelf kan worden uitgevoerd, stuurt Toshiba zowel het onderdeel als de documentatie voor het vervangingsproces naar u toe. Op verzoek van Toshiba moet het oorspronkelijke onderdeel worden teruggestuurd naar Toshiba. Dit gebeurt op kosten van Toshiba.

SERVICENIVEAU

Afhankelijk van het soort on-site service dat u hebt aangeschaft, kunt u aanspraak maken op een van de volgende services.

a) Silver on-site

Als u de Silver on-site service met respons op de volgende werkdag hebt aangeschaft, wordt alleen een door Toshiba gecertificeerde technicus gestuurd om het defecte product op uw locatie te repareren als de reparatie niet door uzelf kan worden uitgevoerd via een CRU-proces.

b) Gold on-site

Als u de Gold on-site service met respons op de volgende werkdag hebt aangeschaft, kunt u het opsturen van een vervangingsonderdeel weigeren en stuurt de klantenservice van Toshiba een door Toshiba gecertificeerde technicus om het defecte product op uw locatie te repareren.

LANDELIJKE DEKKING

Als u een lokale on-site service hebt aangeschaft, is deze alleen beschikbaar in het land van aanschaf.

Als u een Europese on-site service hebt aangeschaft, is deze beschikbaar in Oostenrijk, België, Tsjechië, Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Spanje, Zweden, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

Als u een internationale on-site service hebt aangeschaft, is deze beschikbaar in alle landen die worden vermeld op de volgende website:

ios.toshiba.com

De service wordt verleend voor Toshiba producten op locaties binnen een straal van 100 km van een grote stad. Als een serviceverzoek wordt ingediend voor een product op een locatie buiten de straal van 100 km, wordt de service zo spoedig mogelijk verleend.

Toshiba behoudt zich het recht voor de service uit te besteden aan een geautoriseerde serviceprovider van Toshiba.

VERKRIJGEN VAN SERVICE

Neem contact op met de klantenservice van Toshiba om de service aan te vragen:

00800-86742273*

* Dit nummer werkt niet in alle landen. Gebruik deze nummers voor de volgende landen:

- Tsjechië 800142421
- Griekenland 0080049129117
- Polen 008004911380
- Zweden 020795153

Raadpleeg de volgende website om ondersteuning te verkrijgen buiten Europa:

ios.toshiba.com

De Toshiba Servicelijn is bereikbaar op werkdagen van 9 uur tot 17 uur, behalve op feestdagen.

De medewerkers van ons servicecentrum zijn opgeleid en gecertificeerd om diagnose te stellen van hardwareproblemen en u te voorzien van de snelste manier om uw Toshiba product te repareren. Om onze supportmedewerkers te helpen zo efficiënt mogelijk vast te stellen wat het probleem is en welke vervangingsonderdelen nodig zijn, dient u erop voorbereid te zijn om een beschrijving te geven van het probleem.

Hou bij het bellen ook uw Toshiba systeem bij de hand en zorg ervoor dat u het serienummer en het modelnummer kunt verstrekken, die u vindt aan de achterkant van uw Toshiba product.

Soms kan het probleem met behulp van de diagnose op afstand worden opgelost en is on-site reparatie niet nodig.

Als on-site reparatie nodig is, stuurt Toshiba een gecertificeerde technicus naar uw locatie in de loop van de volgende werkdag, afhankelijk van de beschikbaarheid van onderdelen. Het serviceniveau geeft de beoogde tijd aan waarbinnen service wordt verleend en kan afhankelijk van de locatie verschillen en wordt niet gegarandeerd.

Toshiba en zijn geautoriseerde verkopers en serviceproviders behouden zich het recht voor om vóór het aanvaarden van een service-aanspraak te verzoeken om een aankoopbewijs (bijvoorbeeld een betaalde en van een datum voorziene rekening van de geautoriseerde verkoper) waarop het model en het serienummer worden vermeld.

VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

Zorg dat er een back-up is gemaakt van alle gegevens op uw Toshiba product vóór het uitvoeren van de on-site reparatie of voordat u het product terugbrengt of opstuurt naar een door Toshiba geautoriseerde serviceprovider in verband met een garantieclaim. Verwijder alle vertrouwelijke, bedrijfs- of persoonlijke gegevens.

Toshiba is niet verantwoordelijk voor beschadiging of verlies van programma's, gegevens of verwisselbare opslagmedia of voor het herstellen of opnieuw installeren van programma's of gegevens. De door Toshiba gecertificeerde technicus zal het besturingssysteem alleen opnieuw installeren als u beschikt over de herstelmedia die bij uw product zijn geleverd.

Toshiba is niet aansprakelijk voor winstderving of enige vervolgschade, gegevensverlies, verlies van software of de kosten van het opnieuw configureren van software.

Toshiba behoudt zich het recht voor om de logistieke kosten bij u in rekening te brengen als u niet aanwezig bent op de afgesproken tijd en plaats voor de reparatie.

ONDERDELEN EN MATERIALEN

Toshiba zal het product of onderdelen die vallen onder de standaardgarantie naar eigen keuze gratis repareren of vervangen door nieuwe of gereviseerde onderdelen gedurende de volledige servicetermijn, met uitzondering van accu's. Voor accu's geldt een beperkte garantietermijn van 1 jaar vanwege de aard van het product, tenzij bij de aangeschafte service ook de optie Accuvervangingsservice is inbegrepen. Een uitgebreide beschrijving vindt u in de paragraaf ‘Extra serviceopties’.

Voor producten of onderdelen die op basis van deze service worden gerepareerd of vervangen, geldt de resterende garantieperiode van het product of onderdeel, of van drie maanden, welke van beide langer is. Alle producten en onderdelen die onder garantie zijn vervangen, worden het eigendom van Toshiba.

Indien vervanging van het toetsenbord nodig is, worden alleen toetsenborden verstrekt met een Engelse indeling of de indeling van het land waar de service wordt verleend, indien beschikbaar.

BEPERKINGEN VAN DE SERVICE

Deze service dekt alleen onderdelen en arbeidsloon en is niet van toepassing op storingen of defecten die zijn toe te schrijven aan een uitwendige oorzaak, beschadiging, oneigenlijk gebruik, vervoer, slijtage, virussen, gebruik van onderdelen of software niet afkomstig van Toshiba, wijziging, aanpassing, onjuiste installatie, verkeerd onderhoud, reparaties van software of verwaarlozing.

Deze service geldt niet voor software van welke aard dan ook. Als de reparatie van het product verband houdt met een oorzaak die niet wordt gedekt door deze service, behoudt Toshiba zich het recht voor om onderdelen, arbeidsloon en kosten in rekening te brengen.

Deze service en de algemene garantie zijn niet van toepassing als het defect aan het product of onderdeel het gevolg is van service, onderhoud of reparatie anders dan door een geautoriseerde verkoper of geautoriseerde serviceprovider van Toshiba of als de stickers/serienummers op het product of onderdeel zijn gewijzigd of onleesbaar zijn gemaakt.

Als een defect aan de apparatuur zich al heeft voorgedaan vóór aanschaf van de service, valt het bestaande defect niet onder deze service.

Accessoires vallen niet onder deze service. Neem in het geval van een probleem contact op met de Toshiba-dealer in uw regio.

Uitsluitingen van de standaardgarantie gelden ook voor deze garantieverlenging. Zie de algemene voorwaarden van de standaardgarantie die u bij uw product hebt ontvangen voor meer informatie over de garantie-uitsluitingen.

EXTRA SERVICEOPTIES

Indien u recht hebt op een of meer van de volgende Extra serviceopties, zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

a) Behoud van harde schijf

Afhankelijk van de duur van de garantieverlenging waarvoor u de optie Behoud van harde schijf hebt aangeschaft, hebt u recht op het behoud van de eerste defecte harde schijf, indien deze moet worden vervangen binnen de servicetermijn. De harde schijf blijft uw eigendom, maar komt niet in aanmerking voor verdere ondersteuning. Alle bijkomende producten en onderdelen, evenals de extra harde schijven die onder garantie worden vervangen, worden het eigendom van Toshiba.

Als er sprake is van een terugroepactie voor de harde schijf, valt de harde schijf niet langer onder deze service en moet deze worden teruggestuurd naar Toshiba.

b) Accuvervangingsservice

Afhankelijk van de duur van de garantieverlenging waarvoor u de optie Accuvervangingsservice hebt aangeschaft, wordt de garantie van de accu dienovereenkomstig verlengd. Gedurende deze periode kunt u één keer aanspraak maken op vervanging van de accu na het verstrijken van de standaardgarantie van uw accu.

Deze service is alleen geldig als de accucapaciteit minder is dan 50%. Voordat u aanspraak maakt op de service, moet u een door Toshiba aangeboden diagnostisch hulpprogramma downloaden, installeren en uitvoeren om de resterende accucapaciteit te bepalen.

De door Toshiba geautoriseerde serviceprovider is verplicht de resterende accucapaciteit te controleren na ontvangst van uw product. Als de geautoriseerde serviceprovider vaststelt dat de accucapaciteit meer is dan 50%, behoudt de geautoriseerde serviceprovider zich het recht voor een prijsopgave te doen voor onderdelen, arbeidsloon en kosten.

NL

TOSHIBA-SVARTJENESTE PÅ STEDET NESTE VIRKEDAG

TJENESTEBESKRIVELSE

Denne svartjenesten på stedet neste virkedag er bare en tjeneste for maskinvarereparasjon og omfatter telefondiagnostisering for å fastslå feilen på Toshiba-maskinvaren. Hvis det er nødvendig med reparasjon, sender Toshiba en Toshiba-sertifisert reparatør til ditt sted, vanligvis innen slutten av neste virkedag avhengig av tilgjengeligheten av deler.

Responstiden for neste virkedag er definert som tiden fra tidspunktet da problemet ble varslet til kundestøtte, og til tidspunktet da den Toshiba-sertifiserte reparatøren ankommer stedet der du er. Merk at for å være berettiget til svartjenesten for neste virkedag må tjenestekravet registreres hos Toshibas kundestøtte før 15.00 lokal tid.

Denne tjenesten gjelder Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé og utvalgte nettbrett til forretningsbruk (heretter kalt produkter). Du finner flere opplysninger om produktkompatibilitet her:

toshiba.no/services

Denne tjenesten oppgraderer standardgarantien for Toshiba-produktet når det gjelder angitt varighet, tjenestesvarnivået eller tjenesteinnholdet. Disse vilkårene gjelder derfor i tillegg til de standard garantivilkårene og skal gjelde i tilfelle konflikt.

Denne tjenesten er kun tilgjengelig for Toshiba-produkter som er kjøpt i Europa.

Denne tjenesten påvirker ikke dine lovfestede rettigheter.

REGISTRERING OG TJENESTEAKTIVERING

Denne tjenesten gjelder bare hvis den er kjøpt i løpet av 90 dager etter anskaffelsen av Toshiba-produktet, og den må aktiveres i løpet av 30 dager etter innkjøp. For å kunne aktivere tjenesten må du registrere produktet via følgende nettsted:

toshiba.no/registrer

Vær klar til å oppgi informasjon om denne tjenesten, produktet og brukerdata for å registrere deg. Hvis du allerede har aktivert tjenesten under kjøpet på Toshiba Store, trenger du ikke å aktivere den på nytt på nettstedet.

Hvis produktet ditt ikke er registrert på det tidpunktet du tar kontakt med Toshibas kundestøtte vedrørende et tjenestekrav, kan det være at svartjenesten for neste virkedag ikke gjelder.

Når registreringen er fullført, vil du motta en bekreftelse via e-post og være berettiget til denne tjenesten.

Denne tjenesten er kun gyldig for Toshiba-produktet som den er registrert for.

DELER SOM KAN BYTTES UT AV KUNDEN (CRU)

Noen deler er spesifikt utformet for at kunden enkelt skal kunne fjerne og bytte dem. Disse kalles CRU. Hvis kundekonsulenten gjennom ekstern feilsøking og diagnostisering finner at du kan utføre reparasjonen selv, vil Toshiba sende både delen og dokumentasjonen for utskiftningsprosessen til deg. Hvis Toshiba ber om dette, skal den originale delen returneres til Toshiba. Utgiftene til dette dekkes av Toshiba.

TJENESTENIVÅ

Avhengig av typen tjeneste på stedet som du har kjøpt, er du berettiget til én av følgende tjenester:

a) Sølv på stedet

Hvis du har kjøpt svartjenesten Sølv på stedet neste virkedag, vil det bare sendes en Toshiba-sertifisert reparatør for å reparere det defekte produktet på stedet hvis du ikke kan utføre reparasjonen selv via CRU-prosessen.

b) Gull på stedet

Hvis du har kjøpt svartjenesten Gull på stedet neste virkedag, kan du avvise at det skal sendes en del til deg, og Toshibas kundestøtte sender da en Toshiba-sertifisert reparatør for å reparere det defekte produktet på stedet.

DEKNING FOR LAND

Hvis du har kjøpt en lokal på stedet-tjeneste, er den bare tilgjengelig i det landet der den ble kjøpt.

Hvis du har kjøpt en europeisk på stedet-tjeneste, er den tilgjengelig i Østerrike, Belgia, Tsjekkia, Danmark, Finland, Frankrike, Tyskland, Hellas, Irland, Italia, Luxembourg, Nederland, Norge, Polen, Portugal, Spania, Sverige, Sveits og Storbritannia.

Hvis du har kjøpt en internasjonal på stedet-tjeneste, er den tilgjengelig i alle landene som står oppført på den følgende nettsiden:

ios.toshiba.com

Tjenesten ytes for Toshiba-produkter som befinner seg innenfor en radius på 100 km av en større by. Hvis det genereres en servicehenvendelse for et produkt som befinner seg utenfor radiusen på 100 km, tilbys tjenesten etter beste evne.

Toshiba forbeholder seg retten til å sette bort tjenesten til en Toshiba-autorisert tjenesteleverandør.

FÅ TJENESTER

For å få utført tjenester tar du kontakt med Toshibas kundestøtte via telefonnummeret 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Dette telefonnummeret fungerer ikke i alle land. Bruk telefonnumrene for de følgende landene:

- Tsjekkia 800142421
- Hellas 0080049129117
- Polen 008004911380
- Sverige 020795153

For å få utført tjenester utenfor Europa kan du se den følgende nettsiden:

ios.toshiba.com

Toshibas kundestøtte er tilgjengelig på virkedager fra 09.00 til 17.00 lokal tid unntatt offentlige fridager.

NO

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Våre kundekonsulenter har blitt opplært og sertifisert til å diagnostisere alle maskinvareproblemer og foreslå raskeste reparasjonsmetode for Toshiba-produktet ditt. Du kan hjelpe kundekonsulentene med å identifisere problemet og riktige deler på en mest mulig effektiv måte ved å forberede deg på å gi en beskrivelse av eventuelle feil som har oppstått.

Når du ringer, må du også sørge for at du har tilgang til Toshiba-systemet, og at du er klar til å oppgi serienummeret og modellnummeret som du finner på baksiden av Toshiba-produktet.

Reparasjon på stedet gjelder kanskje ikke hvis problemet kan løses ved fjerndiagnostisering.

Hvis det er nødvendig med reparasjon på stedet, sender Toshiba en Toshiba-sertifisert reparatør til ditt sted innen slutten av neste virkedag, avhengig av tilgjengeligheten av deler. Tjenestenivåene er mål for responstid, de kan variere avhengig av sted, og de er ikke garantert.

Toshiba, deres autoriserte forhandlere og tjenesteleverandører forbeholder seg retten til å be om kjøpsbevis (f.eks. en betalt og datert faktura fra den autoriserte forhandleren) som bekrefter modell og serienummer, før et servicekrav godtas.

KUNDENS PLIKTER

Kontroller at alle dataene på Toshiba-produktet er sikkerhetskopiert før reparasjonen på stedet utføres, eller før du returnerer datamaskinen til den Toshiba-autoriserte tjenesteleverandøren i forbindelse med et garantikrav. Fjern konfidensielle, eiendomsbeskyttede og personlige data og opplysninger.

Toshiba er ikke ansvarlig for skade på eller tap av noen programmer, data eller flyttbare lagringsmedier, eller for gjenoppretting eller reinstallering av programmer eller data. Den sertifiserte Toshiba-reparatøren kan bare installere operativsystemet på nytt hvis du har gjenopprettingsmediene som ble levert med produktet ditt.

Toshiba er ikke ansvarlig for tap av inntekter eller noen følgeskader, tap av data, tap av programvare eller kostnader for rekonfigurering av programvare.

Toshiba forbeholder seg retten til å fakturere deg for logistikkostnadene hvis du ikke var tilgjengelig på datoen og stedet som ble avtalt for reparasjonen.

DELER OG MATERIALER

Toshiba vil etter eget skjønn reparere eller erstatte produktet eller deler som dekkes av standardgarantien, med nye eller fabrikkrenoverte deler kostnadsfritt under hele tjenesteperioden, unntatt batterier. Garantien for batterier er begrenset til 1 år med mindre du har kjøpt en tjeneste som også omfatter en tjeneste for batterutskiftning. Du finner en detaljert beskrivelse i avsnittet Tilleggstjenester.

Alle produkter og komponenter som repareres eller erstattes på grunnlag av denne tjenesten, dekkes i resten av garantiperioden for produktet eller komponenten, eller i tre måneder, avhengig av hva som er lengst. Alle produkter og komponenter som erstattes i henhold til garantien, blir Toshibas eiendom.

Hvis det er nødvendig å skifte ut tastaturet, skaffes det kun til veie tastatur på engelsk eller på språket i landet der tjenesten ytes, hvis tilgjengelig.

TJENESTEBEGRENSNINGER

Denne tjenesten dekker bare deler og arbeid og gjelder ikke for noen feil eller defekter som skyldes ytre årsaker, utilsiktet skade, feilaktig bruk, transport, slitasje, virus, bruk av komponenter eller programvare som ikke er fra Toshiba, modifisering, tilpasning, feilaktig installasjon, feilaktig vedlikehold, programvarerettelser eller vanskjøtsel.

Denne tjenesten gjelder ingen som helst programvare. Dersom reparasjon av produktet skulle ha forbindelse med en årsak som ikke dekkes av denne tjenesten, forbeholder Toshiba seg retten til å kreve betaling av deg for deler, arbeid og utgifter.

Denne tjenesten og standardgarantien gjelder ikke hvis feilen på produktet eller komponenten er en følge av service, vedlikehold eller reparasjon som ikke er utført av en autorisert Toshiba-forhandler eller -tjenesteleverandør, eller hvis etikettene/serienumrene på produktet eller komponenten er endret eller er uleselige.

Hvis det har oppstått en feil på maskinvaren allerede før tjenesten ble kjøpt, vil denne tjenesten ikke dekke den eksisterende feilen.

Tilbehør dekkes ikke av denne tjenesten. Kontakt din lokale Toshiba-forhandler hvis det skulle oppstå feil.

Utelukkelser fra standardgarantien gjelder også denne garantiutvidelsen. Se vilkårene for standardgarantien som ble levert med produktet, for å få mer informasjon om utelukkelser fra garantien.

TILLEGGSTJENESTER

Hvis du har rett til én eller flere av de følgende tilleggstjenestene, gjelder følgende vilkår:

a) Harddiskretensjon

Avhengig av varigheten på garantiutvidelsen som du har kjøpt tjenesten for harddiskretensjon under, vil du ha rett til å beholde den første defekte harddisken hvis den skulle trenge utskiftning i tjenesteperioden. Harddisken forblir din eiendom, men vil ikke være kvalifisert for gjeldende støtte. Eventuelle tilleggsprodukter og -komponenter samt ytterligere harddisker som erstattes i henhold til garantien, blir Toshibas eiendom.

Hvis harddisken kvalifiserer for produkttilbakekallelse, dekker ikke denne tjenesten lenger harddisken, og den må returneres til Toshiba.

b) Tjeneste for batteriutskiftning

Avhengig av varigheten på garantiutvidelsen som du har kjøpt tjenesten for batteriutskiftning under, vil garantien for batteriet ditt utvides tilsvarende. I løpet av denne perioden har du rett til ett krav om batteriutskiftning etter at standardgarantien for batteriet er utløpt.

Tjenesten gjelder bare hvis batterikapasiteten er under 50 %. Før du gjennomfører tjenestekravet, må du laste ned, installere og kjøre et diagnostisk verktøy fra Toshiba for å fastslå gjenværende batterikapasitet.

Den Toshiba-godkjente tjenesteleverandøren plikter å kontrollere den gjenværende batterikapasiteten etter at de har mottatt produktet. Hvis den autoriserte tjenesteleverandøren fastslår at batterikapasiteten er over 50 %, forbeholder den autoriserte tjenesteleverandøren seg retten til å gi deg et tilbud for deler, arbeid og utgifter.

NO

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

USŁUGA WYKONYWANA NA MIEJSCU Z CZASEM REAKCJI W NASTĘPNYM DNIU ROBOCZYM

OPIS USŁUGI

Ta usługa wykonywana na miejscu z czasem reakcji w następnym dniu roboczym dotyczy tylko naprawy sprzętu i obejmuje diagnostykę telefoniczną w celu ustalenia typu awarii sprzętu firmy Toshiba. W przypadku konieczności naprawy firma Toshiba wyśle certyfikowanego specjalistę do wskazanej lokalizacji (zazwyczaj przed końcem następnego dnia roboczego, zależnie od dostępności części).

Czas reakcji „następny dzień roboczy" oznacza czas od zarejestrowania powiadomienia o problemie przez centrum pomocy do momentu, kiedy certyfikowany specjalista firmy Toshiba dociera na miejsce. Uwaga: aby można było skorzystać z usługi z czasem reakcji w następnym dniu roboczym, zgłoszenie należy zarejestrować w Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba przed godziną 15:00 czasu miejscowego.

Ta usługa jest dostępna w przypadku laptopów Toshiba Satellite Pro, Tecra i Portégé oraz wybranych tabletów biznesowych firmy Toshiba (dalej nazywanych produktami). Więcej informacji na temat zgodności produktów można znaleźć na stronie:

---

toshiba.pl/service

Ta usługa rozszerza gwarancję standardową na produkt firmy Toshiba w kwestii określonego czasu trwania, poziomu reakcji lub zawartości usługi. Te warunki stanowią więc dodatek do warunków gwarancji standardowej i w razie sprzeczności są rozstrzygające.

Ta usługa jest dostępna wyłącznie w przypadku produktów firmy Toshiba zakupionych w Europie.

Ta usługa nie wpływa na prawa ustawowe klienta.

REJESTRACJA I AKTYWACJA USŁUGI

Ta usługa jest ważna tylko w przypadku zakupienia jej w ciągu 90 dni od nabycia produktu firmy Toshiba i należy ją aktywować w ciągu 30 dni od zakupu. Aby aktywować tę usługę, należy zarejestrować produkt w następującej witrynie internetowej:

---

toshiba.pl/registration

Podczas rejestracji konieczne będzie podanie informacji o tej usłudze i posiadanym produkcie oraz danych użytkownika, dlatego należy je wcześniej przygotować. Jeśli usługa została już aktywowana podczas zakupu w sklepie Toshiba Store, nie trzeba jej ponownie aktywować w naszej witrynie internetowej.

Jeśli w momencie kontaktowania się z Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba w celu skorzystania z usługi produkt nie jest zarejestrowany, nie można skorzystać z usługi z czasem reakcji w następnym dniu roboczym.

Po przeprowadzeniu pomyślnej rejestracji klient otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem i uzyska prawo do korzystania z tej usługi.

Ta usługa obejmuje tylko ten produkt firmy Toshiba, dla którego została zarejestrowana.

ELEMENTY PODLEGAJĄCE WYMIANIE PRZEZ UŻYTKOWNIKA (CRU)

Pewne części serwisowe zaprojektowano specjalnie z myślą o łatwym wyjęciu i wymianie przez klienta. Są one określane jako elementy podlegające wymianie przez użytkownika (CRU, customer replaceable units). Jeśli w trakcie diagnozowania i rozwiązywania problemów agent centrum pomocy ustali, że klient może samodzielnie dokonać naprawy, firma Toshiba dostarczy mu zarówno część serwisową, jak i dokumentację procedury wymiany. Na żądanie firmy Toshiba należy zwrócić jej oryginalną część. Firma Toshiba pokryje odpowiednie wydatki.

POZIOM SERWISU

Zależnie od rodzaju zakupionej usługi serwisowania na miejscu, klient jest uprawniony do jednej z następujących usług.

a) Usługa wykonywana na miejscu „srebrna"

W przypadku zakupu „srebrnej" usługi wykonywanej na miejscu z czasem reakcji w następnym dniu roboczym certyfikowany specjalista firmy Toshiba zostanie wysłany w celu naprawienia wadliwego produktu na miejscu tylko wtedy, gdy klient nie będzie mógł samodzielnie naprawić produktu w procesie CRU.

b) Usługa wykonywana na miejscu „złota"

W przypadku zakupu „złotej" usługi wykonywanej na miejscu z czasem reakcji w następnym dniu roboczym klient może nie zgodzić się na wysłanie mu części zamiennej, a wtedy Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba wyśle certyfikowanego specjalistę firmy Toshiba w celu naprawienia wadliwego produktu na miejscu.

PL

KRAJE OBJĘTE USŁUGĄ

W przypadku zakupu lokalnej usługi wykonywanej na miejscu obejmuje ona tylko kraj zakupu.

W przypadku zakupu usługi wykonywanej na miejscu dla Europy usługa jest dostępna w Austrii, Belgii, Czechach, Danii, Finlandii, Francji, Grecji, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Luksemburgu, Niemczech, Norwegii, Polsce, Portugalii, Szwajcarii, Szwecji, Wielkiej Brytanii i we Włoszech.

W przypadku zakupu międzynarodowej usługi wykonywanej na miejscu jest ona dostępna we wszystkich krajach wymienionych w poniższej witrynie:

---

ios.toshiba.com

Usługą są objęte produkty firmy Toshiba w promieniu 100 km od dużego miasta. Jeśli zgłoszenie naprawy będzie dotyczyć produktu poza tym promieniem 100 km, usługa zostanie zrealizowana w możliwie najkrótszym czasie.

Firma Toshiba zastrzega sobie prawo do zlecenia serwisowania autoryzowanemu serwisowi firmy Toshiba.

UZYSKIWANIE USŁUGI

W celu skorzystania z usługi należy skontaktować się z Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba pod numerem 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Ten numer nie działa we wszystkich krajach. W wymienionych krajach należy dzwonić pod te numery:

- Czechy 800142421
- Grecja 0080049129117
- Polska 008004911380
- Szwecja 020795153

Aby uzyskać pomoc techniczną poza Europą, należy skorzystać z tej witryny:

ios.toshiba.com

Centrum pomocy technicznej firmy Toshiba jest otwarte w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu miejscowego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Agenci centrum pomocy zostali przeszkoleni i mają certyfikaty w zakresie diagnozowania problemów ze sprzętem oraz sugerowania najszybszych sposobów naprawiania produktów firmy Toshiba. Aby pomóc agentom centrum pomocy w sprawnym zidentyfikowaniu problemu i niezbędnych części zamiennych, należy przygotować opis wszystkich występujących błędów i usterek.

Dzwoniąc do centrum pomocy, należy mieć dostęp do systemu firmy Toshiba i być w stanie podać numer seryjny oraz numer modelu (umieszczone na spodzie produktu firmy Toshiba).

Naprawa na miejscu może nie mieć zastosowania, jeśli problem można rozwiązać za pośrednictwem diagnostyki zdalnej.

W przypadku konieczności naprawy na miejscu firma Toshiba wyśle certyfikowanego specjalistę do wskazanej lokalizacji przed końcem następnego dnia roboczego (pod warunkiem dostępności części). Poziomy serwisu określają planowane czasy reakcji. Mogą one być różne zależnie od lokalizacji i nie są gwarantowane.

Przed uznaniem prawa do skorzystania z usługi firma Toshiba, jej autoryzowani sprzedawcy i serwisy zastrzegają sobie prawo do zażądania dowodu zakupu (na przykład opłaconej faktury autoryzowanego sprzedawcy z datą zakupu) z modelem i numerem seryjnym.

ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

Przed zgłoszeniem chęci skorzystania z usługi naprawy na miejscu lub przed wysłaniem produktu firmy Toshiba do autoryzowanego serwisu firmy Toshiba należy się upewnić, że została wykonana pełna kopia zapasowa zapisanych na nim danych. Należy usunąć wszystkie dane oraz informacje poufne, osobiste oraz stanowiące własność intelektualną.

Firma Toshiba nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia ani utratę programów, danych czy nośników wymiennych. Nie odpowiada też za przywracanie ani ponowne instalowanie programów i danych. Certyfikowany specjalista firmy Toshiba ponownie zainstaluje system operacyjny tylko pod warunkiem dostarczenia przez klienta nośnika odzyskiwania dołączonego do produktu.

Firma Toshiba nie odpowiada za utratę zysków ani żadne straty wtórne, utratę danych, utratę oprogramowania ani koszty związane z ponownym konfigurowaniem oprogramowania.

Firma Toshiba zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury związanej z dojazdem i dostawą, jeśli użytkownika nie będzie w miejscu umówionej naprawy w umówionym dniu.

CZĘŚCI I MATERIAŁY

W całym okresie usługi firma Toshiba, według własnego uznania, naprawi lub wymieni bezpłatnie produkt lub dowolne części (oprócz akumulatorów) objęte gwarancją standardową przy użyciu nowych lub fabrycznie odnowionych części. Ze względu na specyfikę akumulatorów gwarancja na nie jest ograniczona do 1 roku, chyba że zakupiona usługa obejmuje też opcję usługi wymiany akumulatorów. Szczegółowy opis można znaleźć w sekcji „Opcje usług dodatkowych".

Każdy produkt lub element wymieniony lub naprawiony w ramach tej usługi zostanie objęty gwarancją przez pozostały okres obowiązywania pierwotnej gwarancji na produkt lub element albo przez okres trzech miesięcy — w zależności od tego, który z tych okresów jest dłuższy. Wszelkie produkty lub elementy wymienione w ramach gwarancji przechodzą na własność firmy Toshiba.

W przypadku konieczności wymiany klawiatury zostanie użyta tylko klawiatura z układem angielskim lub układem w języku kraju, w którym jest oferowana usługa (o ile taka klawiatura jest dostępna).

OGRANICZENIA USŁUGI

Ta usługa obejmuje tylko części i robociznę. Nie dotyczy awarii ani uszkodzeń wywołanych przez czynniki zewnętrzne, szkody przypadkowe, niewłaściwe użytkowanie, transport, zużycie, wirusy, używanie elementów i oprogramowania firm innych niż Toshiba, modyfikacje, adaptacje, nieprawidłową instalację, nieprawidłową konserwację, poprawki oprogramowania i zaniedbanie.

Ta usługa nie ma zastosowania do żadnego oprogramowania. Jeśli przyczyna naprawy urządzenia nie jest objęta tą usługą, firma Toshiba zastrzega sobie prawo do obciążenia klienta kosztami części i robocizny oraz powiązanymi wydatkami.

Ta usługa i gwarancja standardowa nie mają zastosowania, jeśli awaria produktu lub elementu wynika z serwisowania, konserwacji lub naprawiania przez podmiot inny niż autoryzowany sprzedawca bądź autoryzowany serwis firmy Toshiba, a także w przypadku, gdy etykiety/numery seryjne produktu lub elementu zostały zmodyfikowane bądź są nieczytelne.

Ta usługa nie obejmuje uszkodzeń, którym sprzęt uległ przed jej zakupem.

Tą usługą nie są objęte akcesoria. W przypadku ich awarii należy się skontaktować z lokalnym sprzedawcą produktów firmy Toshiba.

Wykluczenia obowiązujące dla gwarancji standardowej dotyczą też tego przedłużenia gwarancji. Szczegółowe informacje na temat wykluczeń z gwarancji zawierają warunki gwarancji standardowej dostarczone wraz z produktem.

OPCJE USŁUG DODATKOWYCH

W przypadku klientów z uprawnieniami do co najmniej jednej z następujących opcji usług dodatkowych mają zastosowanie poniższe warunki:

a) Zachowanie dysku twardego

Zależnie od czasu trwania przedłużenia gwarancji, w ramach którego kupiono opcję usługi zachowania dysku twardego, klient ma prawo do zachowania pierwszego wadliwego dysku twardego, jeśli zajdzie konieczność wymiany dysku w okresie objętym usługą. Dysk twardy pozostanie własnością klienta, ale nie będzie podlegać żadnej bieżącej pomocy technicznej. Wszelkie dodatkowe produkty lub elementy, jak również dodatkowe dyski twarde wymienione w ramach gwarancji, przechodzą na własność firmy Toshiba.

Jeśli dla dysku twardego zostanie uruchomiona procedura wycofywania wadliwego produktu z rynku, niniejsza usługa przestanie obejmować ten dysk i trzeba będzie zwrócić go firmie Toshiba.

b) Usługa wymiany akumulatorów

Zależnie od czasu trwania przedłużenia gwarancji, w ramach którego kupiono opcję usługi wymiany akumulatorów, gwarancja na akumulatory zostanie odpowiednio przedłużona. W tym okresie klientowi przysługuje możliwość wymiany akumulatorów po wygaśnięciu gwarancji standardowej na akumulatory.

Z tej usługi można skorzystać tylko w przypadku akumulatorów o pojemności poniżej 50%. Przed zgłoszeniem zamiaru skorzystania z usługi należy pobrać, zainstalować i uruchomić udostępnione przez firmę Toshiba narzędzie diagnostyczne, które ustali pozostałą pojemność akumulatorów.

Autoryzowany serwis firmy Toshiba ma obowiązek sprawdzić pozostałą pojemność akumulatorów po otrzymaniu produktu klienta. Autoryzowany serwis firmy Toshiba zastrzega sobie prawo do przedstawienia klientowi wyceny części, robocizny i wydatków, jeśli ustali, że pojemność akumulatorów przekracza 50%.

SERVIÇO NO LOCAL COM RESPOSTA NO DIA ÚTIL SEGUINTE TOSHIBA

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Este serviço no local com resposta no dia útil seguinte é apenas um serviço de reparação de hardware e inclui um diagnóstico por telefone para determinar a falha no hardware Toshiba. Caso seja necessária reparação, a Toshiba enviará um técnico certificado da Toshiba ao local, normalmente no final do dia útil seguinte, em função da disponibilidade das peças.

O tempo de resposta no dia útil seguinte é definido como o período entre a notificação do problema ao centro de atendimento e a chegada ao local do técnico certificado da Toshiba. Tenha em atenção que, para ser elegível para o serviço de reparação com resposta no dia útil seguinte, o pedido de assistência tem de ser registado no centro de atendimento Toshiba antes das 15h, hora local.

Este serviço aplica-se a portáteis Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé e tablets profissionais Toshiba (adiante designados por "produtos"). Para obter mais detalhes sobre a compatibilidade de produtos, visite:

toshiba.pt/services

Este serviço atualiza a garantia standard do seu produto Toshiba relativamente à duração, nível de resposta da assistência ou conteúdo da assistência especificados. Deste modo, estes termos e condições aplicam-se juntamente com os termos e condições da garantia standard e prevalecerão em caso de conflito.

Este serviço está disponível apenas para produtos Toshiba adquiridos na Europa.

Este serviço não afeta os direitos legais do utilizador.

REGISTO E ATIVAÇÃO DO SERVIÇO

Este serviço é apenas válido quando adquirido nos 90 dias após a aquisição do produto Toshiba e tem de ser ativado nos 30 dias após a compra. Para ativar o serviço, tem de registar o produto através do seguinte Web site:

toshiba.pt/registo

Esteja preparado para fornecer informações sobre este serviço, o produto e dados de utilizador para poder registar-se. Se já ativou o serviço durante a aquisição na Toshiba Store, não será necessário reativar o serviço no nosso Web site.

Se o seu produto não estiver registado quando contactar o centro de atendimento Toshiba para efetuar um pedido de assistência, o serviço de reparação com resposta no dia útil seguinte poderá não ser aplicável.

Após o registo com êxito, receberá uma mensagem de correio eletrónico de confirmação e poderá usufruir deste serviço.

Este serviço é apenas válido para o produto Toshiba registado.

UNIDADES SUBSTITUÍVEIS PELO CLIENTE (CRU)

Algumas peças de substituição são concebidas especificamente para fácil remoção e substituição por parte do cliente, sendo referenciadas como CRU. Se, durante a resolução de problemas e o diagnóstico remotos, o agente do centro de atendimento determinar que a reparação pode ser efetuada pelo cliente, a Toshiba enviará a peça de substituição e a documentação necessárias para o processo de troca. Se for solicitado pela Toshiba, a peça original terá de ser devolvida à Toshiba. Este processo estará ao encargo da Toshiba.

NÍVEL DE SERVIÇO

Consoante o tipo de serviço no local que tiver adquirido, terá direito a um dos serviços que se seguem.

a) No local Silver

Se tiver adquirido o serviço no local com resposta no dia útil seguinte Silver, apenas será enviado um técnico certificado da Toshiba para reparar o produto com defeito no local caso a reparação não possa ser efetuada pelo cliente através do processo CRU.

b) No local Gold

Se tiver adquirido o serviço no local com resposta no dia útil seguinte Gold, pode recusar o envio de uma peça de substituição e o centro de atendimento Toshiba enviará um técnico certificado da Toshiba para reparar o produto com defeito no local.

COBERTURA DE PAÍSES

Se adquiriu um serviço de reparação no local, este encontra-se apenas disponível no país onde foi adquirido.

Se adquiriu um serviço europeu de reparação no local, este encontra-se disponível na Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia e Suíça.

Se adquiriu um serviço no local internacional, este estará disponível em todos os países listados no seguinte Web site:

ios.toshiba.com

O serviço será fornecido para produtos Toshiba que se encontrem num raio de 100 km de uma grande cidade. Se um pedido de serviço for gerado para um produto que se encontre fora do raio de 100 km, o serviço será fornecido dentro do melhor prazo possível.

A Toshiba reserva-se o direito de subcontratar o serviço a um fornecedor de serviços autorizado Toshiba.

OBTENÇÃO DO SERVIÇO

Para obter o serviço, contacte o centro de atendimento Toshiba através do número 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Este número não funciona em todos os países. Utilize os números para os seguintes países:

- República Checa 800142421
- Grécia 0080049129117
- Polónia 008004911380
- Suécia 020795153

Para obter suporte fora da Europa, consulte o seguinte Web site:

ios.toshiba.com

O centro de atendimento Toshiba está em funcionamento durante a semana entre as 9h e as 17h, hora local, excluindo feriados.

Os nossos agentes do centro de atendimento possuem a devida formação e qualificação para diagnosticar qualquer problema de hardware e propor a forma mais rápida de reparação do produto Toshiba. Para ajudar os nossos agentes do centro de atendimento a identificar o problema e as respetivas peças de substituição da forma mais eficiente possível, deverá fornecer uma descrição das falhas detetadas.

Quando telefonar, certifique-se de que tem acesso ao seu sistema Toshiba e esteja pronto para fornecer os números de série e de modelo indicados na parte posterior do produto Toshiba.

A reparação no local poderá não ser aplicável se for possível resolver o problema através de diagnóstico remoto.

Caso seja necessária reparação no local, a Toshiba enviará um técnico certificado ao local até ao final do dia útil seguinte, em função da disponibilidade das peças. Os níveis de serviço são objetivos de tempo de resposta, poderão variar consoante a localização e não são garantidos.

A Toshiba, respetivos revendedores e centros de assistência técnica autorizada Toshiba reservam-se o direito de exigir uma prova de compra (por exemplo, uma fatura liquidada e datada do revendedor autorizado) indicando o modelo e o número de série, antes de aceitar qualquer pedido de serviços.

OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

Certifique-se de que foi efetuada uma cópia de segurança de todos os dados existentes no produto Toshiba antes da realização da reparação no local ou antes de enviar o produto para um fornecedor de serviços autorizado Toshiba mediante uma reclamação de garantia. Remova quaisquer dados e informações confidenciais, pessoais ou de propriedade.

A Toshiba não é responsável por danos ou perda de quaisquer programas, dados ou suportes de dados de armazenamento amovíveis, nem pelo restauro ou reinstalação de quaisquer programas ou dados. O técnico certificado da Toshiba apenas reinstalará o sistema operativo se o utilizador fornecer um suporte de dados de recuperação fornecido com o produto.

A Toshiba não poderá ser responsabilizada por perda de lucros ou qualquer perda consequente, perda de dados, perda de software ou pelo custo da reconfiguração do software.

A Toshiba reserva-se o direito de cobrar as despesas de logística, caso não esteja disponível na data e no local de reparação combinados.

PEÇAS E MATERIAIS

A Toshiba procederá, segundo o seu arbítrio, à reparação ou substituição do produto ou quaisquer peças abrangidas pela garantia standard por peças novas ou retificadas gratuitamente durante todo o período do serviço, exceto baterias. A garantia das baterias está limitada a 1 ano devido à natureza do artigo, exceto se o Serviço adquirido também incluir uma opção de Serviço de ssubstituição da bateria. Pode encontrar uma descrição detalhada na secção "Opções adicionais do Serviço".

Qualquer produto ou componente reparado ou substituído ao abrigo deste serviço deverá ser abrangido pelo restante período da garantia aplicável ao produto ou componente, ou durante três meses, prevalecendo o período mais longo. Todos os produtos e componentes substituídos ao abrigo da garantia tornar-se-ão propriedade da Toshiba.

Se for necessária a substituição do teclado, apenas serão fornecidos, se disponíveis, teclados de idioma inglês ou do idioma nativo do país onde a assistência for fornecida.

LIMITAÇÕES DO SERVIÇO

Este serviço apenas cobre peças e mão-de-obra, e não se aplica a falhas ou defeitos atribuíveis a causas externas, danos acidentais, utilização abusiva, transporte, desgaste, vírus, utilização de componentes ou software que não da Toshiba, modificações, adaptações, instalações indevidas, manutenção defeituosa, correções de software ou negligência.

Este serviço não é aplicável a nenhum software. Caso a reparação do produto esteja relacionada com uma causa não abrangida por este serviço, a Toshiba reserva-se o direito de efetuar cobrança pelas peças, mão-de-obra e despesas.

Este serviço e a garantia standard não são aplicáveis se a falha do produto ou componente resultar do serviço, manutenção ou reparação por entidades que não um revendedor autorizado ou centro de assistência técnica autorizada Toshiba, ou caso as etiquetas/números de série do produto ou componente se encontrem alterados ou rasurados.

Se já tiver ocorrido uma falha do hardware antes da aquisição do serviço, este não cobrirá a falha existente.

Os acessórios não estão abrangidos por este serviço. Contacte o revendedor local da Toshiba em caso de qualquer falha.

A exclusão da garantia standard também é aplicável a esta extensão de garantia. Para obter mais informações sobre as exclusões de garantia, consulte os termos e condições da garantia standard fornecidos com o produto.

OPÇÕES ADICIONAIS DO SERVIÇO

Caso tenha o direito a uma ou mais das opções adicionais do Serviço que se seguem, são aplicáveis os seguintes termos e condições:

a) Retenção da unidade de disco rígido

Consoante a duração da extensão de garantia ao abrigo da qual adquiriu a opção de Serviço de retenção da unidade de disco rígido, terá direito a reter a primeira unidade de disco rígido defeituosa, caso necessite de ser substituída dentro do período do serviço. A unidade de disco rígido permanece propriedade do cliente, mas não será elegível para qualquer suporte contínuo. Quaisquer produtos e componentes adicionais, bem como as unidades de disco rígido adicionais substituídas ao abrigo da garantia, tornar-se-ão propriedade da Toshiba.

Se a unidade de disco rígido for sujeita a uma devolução de produto, este serviço deixará de abranger a unidade de disco rígido e esta terá de ser devolvida à Toshiba.

b) Serviço de substituição da bateria

Consoante a duração da extensão de garantia ao abrigo da qual adquiriu a opção de Serviço de substituição da bateria, a garantia da bateria será prolongada em conformidade. Durante este período de tempo, tem direito a um pedido de substituição da bateria após a expiração da garantia standard da bateria.

Este serviço só é válido se a capacidade da bateria for inferior a 50%. Antes de efetuar o pedido de assistência, tem de transferir, instalar e executar uma ferramenta de diagnóstico fornecida pela Toshiba para determinar a capacidade da bateria restante.

O fornecedor de serviços autorizado Toshiba é obrigado a verificar a capacidade da bateria restante depois de receber o produto. Caso o fornecedor de serviços autorizado determine que a capacidade da bateria é superior a 50%, este reserva-se o direito de apresentar um preço pelas peças, mão-de-obra e despesas.

ОБСЛУЖИВАНИЕ С ВЫЕЗДОМ К ЗАКАЗЧИКУ НА СЛЕДУЮЩИЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ TOSHIBA

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Данная услуга по обслуживанию с выездом к заказчику на следующий рабочий день — это только услуга по ремонту оборудования, в состав которой входит проводимая по телефону диагностика для определения поломки вашего оборудования Toshiba. Если необходим ремонт, корпорация Toshiba отправит сертифицированного Toshiba инженера в указанное вами место. Как правило, такой инженер прибывает до конца следующего рабочего дня при условии наличия деталей.

Под временем выезда к заказчику «следующий рабочий день» понимается время с момента получения уведомления о проблеме центром технической поддержки до прибытия сертифицированного Toshiba инженера в указанное вами место. Обратите внимание, что для получения обслуживания с выездом к заказчику на следующий рабочий день заявка на обслуживание должна быть зарегистрирована центром технической поддержки Toshiba до 15:00 по местному времени.

Данная услуга распространяется на Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé и некоторые планшетные компьютеры для бизнеса Toshiba (здесь и далее все вместе они обозначаются термином «продукты»). Для получения дополнительных сведений о применимости к продуктам посетите веб-страницу

toshiba.ru/service

Эта услуга расширяет стандартную гарантию на ваш продукт Toshiba в отношении ее срока, времени предоставления обслуживания или услуг, на которые она распространяется. Поэтому применяются данные условия использования в дополнение к условиям стандартной гарантии, причем настоящие условия имеют преимущественную силу в случае расхождений.

Данная услуга доступна только для продуктов Toshiba, приобретенных в Европе.

Эта услуга не влияет на ваши законные права.

РЕГИСТРАЦИЯ И АКТИВАЦИЯ УСЛУГИ

Данная услуга действительна только в том случае, если она приобретена в течение 90 дней после покупки продукта Toshiba и активирована в течение 30 дней после приобретения. Для активации услуги нужно зарегистрировать продукт на веб-сайте по адресу

toshiba.eu/registration/ru

Для выполнения регистрации будьте готовы предоставить информацию об этой услуге, своем продукте и данных пользователя. Если вы уже активировали услугу при осуществлении покупки в интернет-магазине Toshiba Store, активировать ее повторно на нашем веб-сайте не нужно.

Если продукт не зарегистрирован на момент обращения в центр технической поддержки Toshiba с заявкой на обслуживание, обслуживание с выездом к заказчику на следующий рабочий день может быть невозможно.

После успешной регистрации вы получите по электронной почте подтверждающее сообщение, и вам будет предоставлено право на использование данной услуги.

Данная услуга распространяется только на тот продукт Toshiba, для которого она зарегистрирована.

ЗАМЕНЯЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ КОМПОНЕНТЫ (CRU)

Некоторые запасные части предназначены специально для снятия и замены пользователем, они обозначаются аббревиатурой CRU. Если в процессе поиска неполадок и диагностики специалист центра технической поддержки определит, что ремонт может быть выполнен пользователем самостоятельно, Toshiba отправит вам необходимые для выполнения самостоятельной замены запасную часть и документацию. По запросу Toshiba исходный компонент нужно будет отправить в корпорацию Toshiba. Расходы за такую отправку лежат на Toshiba.

УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В зависимости от типа приобретенной услуги по обслуживанию с выездом к заказчику вы получаете право на один из следующих вариантов обслуживания.

a) Серебряный с выездом к заказчику

Если вы приобрели услугу по обслуживанию с выездом к заказчику на следующий рабочий день уровня «Серебряный», сертифицированный Toshiba инженер будет направлен для ремонта неисправного продукта на месте, если вы не можете выполнить ремонт самостоятельно с применением процесса для CRU.

b) Золотой с выездом к заказчику

Если вы приобрели услугу по обслуживанию с выездом к заказчику на следующий рабочий день уровня «Золотой», вы можете отказаться от отправки вам запасной детали, а центр технической поддержки Toshiba направит сертифицированного Toshiba инженера для ремонта неисправного продукта на месте.

ПРИМЕНИМОСТЬ В РАЗЛИЧНЫХ СТРАНАХ

Если приобретена услуга по локальному обслуживанию с выездом к заказчику, то воспользоваться ею можно только в той стране, где она приобретена.

Если приобретена услуга по обслуживанию с выездом к заказчику для региона Европа, воспользоваться услугой можно в следующих странах: Австрия, Бельгия, Великобритания, Германия, Греция, Дания, Ирландия, Италия, Испания, Люксембург, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Финляндия, Франция, Чешская Республика, Швеция и Швейцария.

Если приобретена международная услуга по обслуживанию с выездом к заказчику, она доступна во всех странах, перечисленных на следующем веб-сайте:

ios.toshiba.com

Будет выполняться обслуживание продуктов Toshiba, которые находятся в радиусе 100 км от крупного города. Если запрос на обслуживание формируется для продукта, находящегося на расстоянии более 100 км, услуга будет оказана по принципу «лучшее из возможного».

RU

Корпорация Toshiba оставляет за собой право поручить выполнение услуги по договору подряда авторизованному поставщику услуг Toshiba.

ПОЛУЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для получения обслуживания обратитесь в центр технической поддержки Toshiba по телефону 00800-TOSHCARE.

00800-86742273*

* Этот номер работает не во всех странах. В следующих странах нужно использовать другие номера:

- Чешская Республика 800142421
- Греция 0080049129117
- Польша 008004911380
- Швеция 020795153

Для получения обслуживания за пределами Европы ознакомьтесь со следующим веб-сайтом

ios.toshiba.com

Центр технической поддержки Toshiba работает в будние дни с 9:00 до 17:00 по местному времени за исключением официальных праздников.

Специалисты центра технической поддержки Toshiba прошли соответствующую подготовку и аттестацию, которые позволяют им диагностировать любые неисправности продуктов Toshiba и предложить самый быстрый способ их устранения. Для того чтобы помочь специалистам центра технической поддержки наиболее эффективно выявить неисправность и подобрать запасные части, вам нужно будет предоставить описание возникшей неисправности.

При обращении по телефону помните, что вам понадобится доступ к продукту Toshiba, а также вы должны будете предоставить серийный номер и номер модели, которые находятся на задней панели продукта Toshiba.

Обслуживание с выездом к заказчику может быть не нужно, если проблему можно решить посредством дистанционной диагностики.

Если обслуживание с выездом к заказчику необходимо, корпорация Toshiba отправит сертифицированного инженера в указанное вами место до конца следующего рабочего дня при условии наличия деталей. Уровни обслуживания оцениваются по целевым показателям времени выезда к заказчику. Они могут быть разными в зависимости от места и не гарантируются.

Корпорация Toshiba, ее авторизованные дилеры и поставщики услуг могут потребовать доказательство покупки (например, оплаченный счет с датой, выставленный авторизованным продавцом) с указанием модели и серийного номера продукта, прежде чем принять заявку на его обслуживание.

ОБЯЗАННОСТИ ПОКУПАТЕЛЯ

Прежде чем проводить обслуживание с выездом к заказчику или отправлять продукт авторизованному поставщику услуг Toshiba в связи с претензией по гарантии, следует выполнить резервное копирование всех данных, хранящихся на вашем продукте Toshiba. Также нужно удалить с него всю конфиденциальную и частную информацию.

Корпорация Toshiba не несет ответственности за повреждение или утрату каких-либо программ, данных или съемных носителей информации, а также за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных. Сертифицированный Toshiba инженер выполнит переустановку операционной системы, только если вы сможете предоставить носители для восстановления, которые входили в комплект поставки продукта.

Корпорация Toshiba не несет ответственности за утерю возможной прибыли и косвенные убытки, за утерю данных или программного обеспечения, а также за расходы, связанные с восстановлением конфигурации программного обеспечения.

Корпорация Toshiba оставляет за собой право выставить вам счет за связанные с логистикой затраты, если вы не присутствовали в оговоренном для обслуживания месте в соответствующее время.

ДЕТАЛИ И МАТЕРИАЛЫ

Корпорация Toshiba оставляет за собой право принять решение о ремонте или замене продуктов или деталей, на которые распространяется стандартная гарантия, на новые или восстановленные детали бесплатно в течение всего периода действия услуги (исключением являются аккумуляторные батареи). В связи с характером изделия гарантийный срок для аккумуляторных батарей составляет 1 год, если вы не приобрели услугу, в состав которой входит также опция замены аккумуляторной батареи. Подробное описание приведено в разделе «Дополнительные опции услуги».

На любые продукты или их компоненты, отремонтированные или замененные в рамках данной услуги, распространяется исходная гарантия до окончания гарантийного срока, существующего для данного продукта или компонента, или же трехмесячная гарантия, причем предпочтение отдается более длительному сроку. Все продукты или компоненты, замененные по гарантии, переходят в собственность корпорации Toshiba.

Если необходимо заменить клавиатуру, будут предоставлены только англоязычные клавиатуры или же клавиатуры на языке, являющемся общеупотребительным в стране, где предоставляется услуга.

ОГРАНИЧЕНИЯ УСЛУГИ

Настоящая услуга распространяется только на запасные части и трудозатраты и не применима ни к каким поломкам или дефектам, связанным с какими-либо внешними воздействиями, случайными повреждениями, использованием не по назначению, транспортировкой, износом, вирусами, использованием компонентов или программного обеспечения любых сторонних производителей (не Toshiba), изменениями, переделками, неправильными установкой или техническим обслуживанием, корректировками программного обеспечения или небрежным обращением.

Настоящая услуга не распространяется ни на какое программное обеспечение. Если в ходе ремонта продукта выясняется, что необходимость в нем возникла по причине, на которую не распространяется настоящая услуга, корпорация Toshiba оставляет за собой право взимать с вас плату за материалы, трудозатраты и другие расходы.

Настоящая услуга и стандартная гарантия не применяются, если поломка продукта или компонента связана с обслуживанием или ремонтом, которые были выполнены не авторизованным продавцом или поставщиком услуг Toshiba, а также в случае, если наклейки или серийные номера продукта или компонента были изменены или стерты.

RU

Если поломка оборудования возникла до приобретения данной услуги, на существующую поломку услуга не распространяется.

Данная услуга не распространяется на принадлежности. Обратитесь к местному дилеру Toshiba в случае возникновения какой-либо поломки.

Исключения из стандартной гарантии распространяются также и на эту услугу. Для получения дополнительных сведений об исключениях из гарантии ознакомьтесь с условиями стандартной гарантии, которые поставлялись в комплекте с вашим продуктом.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ УСЛУГИ

Если вы имеете право на использование каких-либо из перечисленных далее дополнительных опций услуги, на них распространяются следующие условия.

a) Сохранение жесткого диска

В зависимости от срока продления гарантии, в рамках которого приобретена опция сохранения жесткого диска, вы сможете сохранить первый неисправный жесткий диск при возникновении необходимости в его замене в течение периода обслуживания. Вы сохраняете право собственности на такой жесткий диск, но для него будет невозможна никакая дальнейшая поддержка. Любые дополнительные продукты и компоненты, а также дополнительные жесткие диски, замененные по гарантии, перейдут в собственность корпорации Toshiba.

Если жесткий диск отзывается производителем, данная услуга более не будет на него распространяться, а сам жесткий диск нужно будет отправить в корпорацию Toshiba.

b) Замена аккумуляторной батареи

Гарантия на аккумуляторную батарею будет продлена на срок продления гарантии, в рамках которого приобретена опция замены аккумуляторной батареи. В течение этого периода вы имеете право подать одну заявку на замену аккумуляторной батареи после того, как закончится срок действия стандартной гарантии на нее.

Эта услуга применяется, только если емкость аккумуляторной батареи составляет меньше 50 %. Прежде чем отправлять заявку на обслуживание, нужно загрузить, установить и запустить предоставленное Toshiba средство диагностики, чтобы определить остаточную емкость аккумуляторной батареи.

Авторизованный поставщик услуг Toshiba обязан проверить остаточную емкость аккумуляторной батареи после получения продукта. Если авторизованный поставщик услуг определит, что остаточная емкость аккумуляторной батареи больше 50 %, он оставляет за собой право взимать денежные средства за материалы, трудозатраты и прочие расходы.

RU

SERVICIU TOSHIBA LA SEDIUL CLIENTULUI CU RĂSPUNS ÎN URMĂTOAREA ZI LUCRĂTOARE

DESCRIEREA SERVICIULUI

Acest Serviciu la sediul clientului cu răspuns în următoarea zi lucrătoare este un numai serviciu de reparare a componentelor hardware şi include o diagnosticare prin telefon pentru determinarea defecţiunilor la componente hardware Toshiba. În cazul în care este necesară repararea, Toshiba va trimite un inginer certificat de Toshiba la sediul dvs., de obicei până la sfârşitul următoarei zile lucrătoare, în funcţie de disponibilitatea componentelor.

Timpul de răspuns Următoarea zi lucrătoare se defineşte ca perioada dintre notificarea problemei către Centrul de asistenţă şi sosirea inginerului certificat de Toshiba la sediul clientului. Reţineţi că, pentru a vă califica pentru Serviciul de răspuns în următoarea zi lucrătoare, solicitarea serviciului trebuie înregistrată la Centrul de asistenţă Toshiba înainte de ora locală 3 pm.

Acest serviciu se aplică produselor Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé şi tabletelor Business selectate (denumite în continuare produse). Pentru detalii suplimentare despre compatibilitatea produselor, vizitaţi:

toshiba.com.ro/services

Aceste serviciu realizează un upgrade pentru garanţia standard a produsului dvs. Toshiba în ceea ce priveşte durata, nivelul de răspuns de service sau conţinutul de service specificate. Prin urmare, aceşti termeni şi condiţii se aplică suplimentar faţă de termenii şi condiţiile garanţiei standard şi vor avea prioritate în caz de conflict.

Acest serviciu este disponibil numai pentru produsele Toshiba achiziţionate în Europa.

Acest serviciu nu vă afectează drepturile legale.

ÎNREGISTRAREA ŞI ACTIVAREA SERVICIULUI

Acest serviciu este valabil numai dacă este achiziţionat în interval de 90 de zile de la achiziţionarea produsului dvs. Toshiba şi trebuie să îl activaţi în interval de 30 de zile după achiziţie. Pentru a activa serviciul, trebuie să înregistraţi produsul prin intermediul următorului site Web de Internet:

toshiba.eu/registration/ro

Fiţi pregătit să furnizaţi informaţii despre acest serviciu, despre produsul dvs. şi datele de utilizator pentru a vă înregistra. Dacă aţi activat deja serviciul în timpul achiziţionării din magazinul Toshiba, nu trebuie să vă reactivaţi serviciul pe site-ul nostru Web.

Dacă produsul nu este înregistrat când contactaţi Centrul de asistenţă Toshiba pentru solicitarea unui serviciu, este posibil ca Serviciul de răspuns în următoarea zi lucrătoare să nu se aplice.

După înregistrarea cu succes, veţi primi un e-mail de confirmare şi veţi avea dreptul la acest serviciu.

Acest serviciu este valabil numai pentru produsul Toshiba pentru care a fost înregistrat.

UNITĂŢI CU POSIBILITATE DE ÎNLOCUIRE DE CĂTRE CLIENT (CRU)

Anumite piese de service sunt special proiectate pentru a fi scoase şi înlocuite cu uşurinţă de către clienţi şi sunt denumite generic CRU. Dacă, în cursul diagnosticării şi depanării, Agentul Centrului de asistenţă determină că reparaţia poate fi efectuată de dvs., Toshiba vă va expedia piesa de service şi documentaţia pentru efectuarea înlocuirii. La solicitarea Toshiba, piesa originală va trebui returnată la Toshiba. Acest lucru se va face pe cheltuiala Toshiba.

NIVELUL SERVICIULUI

În funcţie de tipul de Serviciu la sediul clientului pe care l-aţi achiziţionat, aveţi dreptul la unul din următoarele Servicii.

a) Silver la sediul clientului

Dacă aţi achiziţionat Serviciul cu răspuns în următoarea zi lucrătoare Silver, va fi trimis un inginer certificat Toshiba pentru repararea produsului defect la sediul clientului numai dacă reparaţia nu poate fi realizată de dvs. înşivă prin intermediul procesului CRU.

b) Gold la sediul clientului

Dacă aţi achiziţionat Serviciul cu răspuns în următoarea zi lucrătoare Gold, puteţi refuza trimiterea unei componente de schimb şi Centrul de asistenţă Toshiba va trimite un inginer certificat Toshiba pentru repararea produsului defect la sediul clientului.

ACOPERIRE LA NIVEL NAŢIONAL

Dacă aţi achiziţionat un serviciu cu reparare la sediul clientului cu acoperire locală, acesta este disponibil numai în ţara în care a fost achiziţionat.

Dacă aţi achiziţionat un serviciu de reparare la sediul clientului, valabil în Europa, acesta este disponibil în Austria, Belgia, Republica Cehă, Danemarca, Finlanda, Franţa, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburg, Ţările de Jos, Norvegia, Polonia, Portugalia, Spania, Suedia, Elveţia şi Marea Britanie.

Dacă aţi achiziţionat un Serviciu la sediul clientului de tip Internaţional, acesta este disponibil în toate ţările menţionate pe următorul site web:

ios.toshiba.com

Serviciul va fi asigurat pentru produsele Toshiba aflate pe o rază de 100 km faţă de un oraş principal. Dacă există o solicitare de serviciu pentru un produs aflat în afara razei de 100 km, serviciul va fi asigurat cât mai curând posibil.

Toshiba îşi rezervă dreptul de a subcontracta service-ul unui furnizor de service autorizat Toshiba.

OBȚINEREA SERVICIULUI

Pentru a obține serviciul, contactați Centrul de asistență Toshiba la numărul 00800-TOSHCARE, adică:

00800-86742273*

* Acest număr nu este funcțional în toate țările. Utilizați numerele corespunzătoare pentru următoarele țări:

- Republica Cehă 800142421
- Grecia 0080049129117
- Polonia 008004911380
- Suedia 020795153

Pentru a obține asistență în afara Europei, consultați următorul site web:

ios.toshiba.com

Centrul de asistență Toshiba este disponibil în zilele lucrătoare, între orele locale 9:00 şi 17:00, cu excepția sărbătorilor legale.

Personalul Centrului de asistență este instruit şi certificat pentru diagnosticarea oricăror probleme de hardware şi vă oferă cea mai rapidă modalitate de reparare a produsului Toshiba. Pentru a ajuta Agenții Centrului de asistență să identifice problema şi piesele de schimb corespunzătoare în cel mai eficient mod, fiți pregătiți să furnizați o descriere a oricărei defecțiuni cu care vă confruntați.

Atunci când contactați personalul Centrului de asistență, asigurați-vă că aveți acces la sistemul Toshiba şi fiți pregătit să indicați numărul de serie şi numărul modelului, aflate pe partea posterioară a produsului Toshiba.

Este posibil ca reparațiile la sediul clientului să nu se aplice dacă problema se poate soluționa prin diagnosticare la distanță.

În cazul în care sunt necesare reparațiile la sediul clientului, Toshiba va trimite un inginer certificat de Toshiba la sediul dvs. până la sfârşitul următoarei zile lucrătoare, în funcție de disponibilitatea componentelor. Nivelurile de service sunt obiective privind durata de răspuns, pot să difere în funcție de locația dvs. şi nu sunt garantate.

Toshiba, distribuitorii şi furnizorii de servicii autorizați îşi rezervă dreptul de a solicita o dovadă de achiziționare (de ex. o factură datată şi plătită de la distribuitorul autorizat) care să indice numărul de model şi de serie înainte de a accepta orice solicitare de servicii.

OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

Asigurați-vă că ați creat copii de rezervă pentru toate datele de pe produsul Toshiba înainte de a efectua reparațiile la sediul clientului sau înainte de a returna produsul la furnizorul de service autorizat Toshiba în legătură cu o solicitare în garanție. Eliminați orice date şi informații confidențiale, brevetate sau personale.

Toshiba nu este responsabilă pentru deteriorarea sau pierderea oricăror programe, date sau medii de stocare amovibile sau pentru restaurarea sau reinstalarea oricăror programe sau date. Inginerul certificat de Toshiba va reinstala sistemul de operare numai dacă puteți să furnizați suportul de recuperare livrat împreună cu produsul.

Toshiba nu va avea nicio responsabilitate pentru pierderea de profituri sau orice alte pierderi de consecință, pierderi de date, pierderi de software-uri sau pentru costurile de reconfigurare a software-urilor.

Toshiba îşi rezervă dreptul de a vă factura orice cheltuieli logistice dacă nu ați fost disponibil la data şi la locația stabilite pentru reparație.

COMPONENTE ŞI MATERIALE

La alegerea sa, Toshiba va repara sau va înlocui gratuit produsul sau orice componente acoperite de garanția standard cu piese noi sau recondiționate, pe întreaga perioadă de furnizare a serviciului, cu excepția bateriilor. Garanția pentru baterii este limitată la 1 an din cauza naturii articolului, cu excepția cazului în care Serviciul achiziționat include o opțiune Serviciu de înlocuire baterie. O descriere detaliată poate fi găsită în secțiunea „Opțiuni de servicii suplimentare”.

Orice produs sau componentă reparată sau înlocuită în conformitate cu acest serviciu va fi acoperită pentru perioada rămasă a garanției produsului sau componentei sau pentru trei luni, luându-se în considerare perioada cea mai lungă. Toate produsele şi componentele care au fost înlocuite pe baza garanției devin proprietatea Toshiba.

Dacă este necesară înlocuirea tastaturii, se vor furniza numai tastaturi în limba engleză sau tastaturi în limba nativă a țării în care se asigură serviciul, dacă acestea sunt disponibile.

LIMITĂRILE SERVICIULUI

Acest serviciu acoperă numai componentele şi manopera şi nu se aplică pentru defecțiunile sau defectele rezultate în urma unor cauze extrinsece, a deteriorărilor accidentale, a utilizării incorecte, a transportului, a uzurii, a viruşilor, a utilizării unor componente sau programe software care nu sunt produse de Toshiba, a modificărilor, a adaptărilor, a instalării incorecte, a întreținerii incorecte, a reparațiilor de software sau a neglijenței.

Acest serviciu nu se aplică niciunui software. În cazul în care reparația produsului este corelată cu o cauză neacoperită de acest serviciu, Toshiba îşi rezervă dreptul de a vă factura pentru componente, manoperă şi cheltuieli.

Acest serviciu şi garanția standard nu se aplică dacă defecțiunea produsului sau a unei piese componente rezultă din service, întreținere sau activități de reparație efectuate de o entitate diferită de un distribuitor autorizat sau un furnizor de service autorizat Toshiba sau dacă etichetele sau numerele de serie ale produsului sau ale pieselor componente au fost modificate sau au devenit ilizibile.

Dacă, înainte de achiziționarea serviciului, s-a produs deja o defecțiune a componentelor hardware, serviciul nu va acoperi defecțiunea existentă.

Accesoriile nu sunt acoperite de acest serviciu. Contactați distribuitorul local Toshiba în cazul unei defecțiuni.

Excluderile din Garanția standard se aplică şi pentru această Extensie a garanției. Pentru informații suplimentare despre excluderile de la garanție, consultați termenii şi condițiile garanției standard, livrate împreună cu produsul.

OPȚIUNI DE SERVICII SUPLIMENTARE

În cazul în care aveți dreptul la una sau mai multe din următoarele Opțiuni de servicii suplimentare, vi se vor aplica următorii termeni şi condiții:

a) Serviciul de păstrare a hard diskului

În funcție de durata Extinderii garanției în baza căreia ați achiziționat opțiunea Serviciu de păstrare a hard diskului, veți avea dreptul să păstrați primul hard disk defect, în cazul în care acesta va trebui înlocuit în perioada acoperită de serviciu. Hard diskul rămâne în proprietatea dvs., însă nu va mai fi eligibil pentru asistență în continuare. Orice alte produse şi componente, precum şi unitățile de hard disk suplimentare înlocuite pe baza garanției devin proprietatea Toshiba.

Dacă unitatea de hard disk face obiectul unei rechemări în fabrică, acest serviciu nu va mai acoperi unitatea de hard disk şi aceasta trebuie returnată la Toshiba.

b) Serviciul de înlocuire a bateriei

În funcţie de durata Extinderii garanţiei în baza căreia aţi achiziţionat opţiunea Serviciu de păstrare a hard diskului, garanţia pentru baterie va fi extinsă similar. În această perioadă, aveţi dreptul să solicitaţi o cerere de Înlocuire a bateriei după expirarea Garanţiei standard pentru baterie.

Acest serviciu este valid numai dacă capacitatea bateriei este mai mică de 50%. Înainte de a solicita serviciul, trebuie să descărcaţi, să instalaţi şi să executaţi un instrument de diagnosticare furnizat de Toshiba pentru a determina capacitatea rămasă a bateriei.

Furnizorul dvs. de servicii autorizat de Toshiba este obligat să verifice capacitatea rămasă a bateriei după primirea produsului. În cazul în care Furnizorul de servicii autorizat constată că bateria are o capacitate mai mare de 50%, Furnizorul de servicii autorizat îşi rezervă dreptul de a furniza un deviz pentru piese, manoperă şi cheltuieli.

SERVIS U ZÁKAZNÍKA V NASLEDUJÚCI PRACOVNÝ DEŇ POSKYTOVANÝ SPOLOČNOSŤOU TOSHIBA

OPIS SLUŽBY

Tento servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň sa vzťahuje iba na opravu hardvéru a zahŕňa telefonickú diagnostiku na zistenie zlyhania hardvéru od spoločnosti Toshiba. Ak sa vyžaduje oprava, spoločnosť Toshiba k vám vyšle technika certifikovaného spoločnosťou Toshiba zvyčajne v priebehu ďalšieho pracovného dňa v závislosti od dostupnosti súčastí.

Čas odozvy Nasledujúci pracovný deň je definovaný ako čas od oznámenia problému stredisku technickej podpory do príchodu technika certifikovaného spoločnosťou Toshiba k zákazníkovi. Zákazník je kvalifikovaný na získanie služby opravy v nasledujúci pracovný deň iba v prípade, že sa servisná požiadavka uskutoční v stredisku technickej podpory spoločnosti Toshiba najneskôr o 15:00 miestneho času.

Tento servis sa vzťahuje na modely Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé a vybraté kancelárske tablety (ďalej len produkty). Ďalšie informácie o kompatibilite produktov nájdete na adrese:

toshiba-slovakia.com/services

Táto služba inovuje štandardnú záruku produktu Toshiba s ohľadom na určené trvanie, úroveň servisnej služby alebo obsah služby. Tieto podmienky preto platia v súvislosti s podmienkami štandardnej záruky, pričom v prípade rozporu platia tieto podmienky.

Táto služba je k dispozícii len pre produkty Toshiba zakúpené v Európe.

Táto služba nemá vplyv na vaše zákonné práva.

REGISTRÁCIA A AKTIVÁCIA SLUŽBY

Táto služba je platná iba v prípade, že bola zakúpená do 90 dní od obstarania produktu od spoločnosti Toshiba, pričom je potrebné ju aktivovať do 30 dní od dátumu nákupu. Na aktiváciu služby je potrebné produkt zaregistrovať na nasledujúcej webovej lokalite:

toshiba.eu/registration/sk

Na vykonanie registrácie si pripravte informácie o tejto službe, údaje o produkte a údaje používateľa. Ak ste službu aktivovali už počas nákupu na lokalite Toshiba Store, službu nemusíte znovu aktivovať na našej webovej lokalite.

Ak produkt nie je zaregistrovaný v čase kontaktovania strediska technickej podpory spoločnosti Toshiba v súvislosti so servisnou požiadavkou, na službu opravy v nasledujúci deň nemusíte mať nárok.

Po úspešnej registrácii dostanete potvrdzujúci e-mail a získate oprávnenie na používanie tejto služby.

Táto služba platí len pre produkt Toshiba, pre ktorý bola zaregistrovaná.

SÚČASTI VYMENITEĽNÉ ZÁKAZNÍKOM

Niektoré servisné súčiastky sú špeciálne navrhnuté tak, aby ich zákazník mohol jednoducho odstrániť a vymeniť. Nazývajú sa súčasti vymeniteľné zákazníkom. Ak agent strediska technickej podpory počas riešenia problémov a diagnostiky na diaľku určí, že opravu môžete vykonať sami, spoločnosť Toshiba vám dodá servisnú súčiastku aj dokumentáciu k procesu výmeny. Na požiadanie spoločnosti Toshiba musí byť pôvodná súčasť vrátená spoločnosti Toshiba. Náklady bude hradiť spoločnosť Toshiba.

ÚROVEŇ SLUŽBY

V závislosti od typu služby opravy u zákazníka, ktorú ste zakúpili, máte nárok na jednu z nasledujúcich služieb.

a) Servis u zákazníka Silver

Ak ste zakúpili servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň Silver, technik certifikovaný spoločnosťou Toshiba k vám bude vyslaný s cieľom opraviť chybný produkt iba v prípade, že opravu nemôžete vykonať sami prostredníctvom procesu so súčasťami vymeniteľnými zákazníkom.

b) Servis u zákazníka Gold

Ak ste zakúpili servis u zákazníka v nasledujúci pracovný deň Gold, môžete odmietnuť odoslanie náhradnej súčasti na vašu adresu a stredisko technickej podpory spoločnosti Toshiba k vám vyšle technika certifikovaného spoločnosťou Toshiba s cieľom opraviť chybný produkt.

ZOZNAM KRAJÍN

Ak ste zakúpili miestnu službu opravy u zákazníka, k dispozícii je iba v krajine, v ktorej bola zakúpená.

Ak ste zakúpili službu opravy u zákazníka pre Európu, k dispozícii je v Belgicku, Českej republike, Dánsku, Fínsku, Francúzsku, Grécku, Holandsku, Írsku, Luxembursku, Nemecku, Nórsku, Poľsku, Portugalsku, Rakúsku, Spojenom kráľovstve, Španielsku, Švajčiarsku, Švédsku a Taliansku.

Ak ste zakúpili medzinárodnú službu opravy u zákazníka, k dispozícii je vo všetkých krajinách uvedených na nasledujúcej webovej lokalite:

ios.toshiba.com

Služba bude poskytnutá pre produkty Toshiba v okruhu 100 km od väčších miest. Ak ide o požiadavku na službu pre produkt mimo okruhu 100 km, služba bude poskytnutá v najkratšom možnom čase.

Spoločnosť Toshiba si vyhradzuje právo poveriť poskytovaním služby autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Toshiba.

ZÍSKANIE SLUŽBY

Ak chcete získať službu, kontaktujte stredisko technickej podpory spoločnosti Toshiba na čísle 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Toto číslo nie je k dispozícii vo všetkých krajinách. V nasledujúcich krajinách použite tieto čísla:

- Česká republika 800142421
- Grécko 0080049129117
- Poľsko 008004911380
- Švédsko 020795153

SK

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Ak chcete získať technickú podporu mimo Európy, navštívte nasledujúcu webovú lokalitu:

ios.toshiba.com

Stredisko technickej podpory spoločnosti Toshiba je k dispozícii v pracovných dňoch od 9:00 do 17:00 miestneho času okrem štátnych sviatkov.

Agenti strediska technickej podpory boli vyškolení a certifikovaní v oblasti diagnostikovania hardvérových problémov a poskytnutia najrýchlejšieho spôsobu opravy produktu od spoločnosti Toshiba. S cieľom umožniť našim agentom strediska technickej podpory čo najefektívnejšiu identifikáciu problému a príslušných náhradných súčastí si pripravte opis vzniknutého zlyhania.

Pri kontaktovaní sa tiež uistite, že máte prístup k zariadeniu Toshiba a pripravte si sériové číslo a číslo modelu, ktoré sa nachádzajú na zadnej strane produktu Toshiba.

Oprava u zákazníka sa nemusí vzťahovať na problémy, ktoré možno vyriešiť vzdialenou diagnostikou.

Ak sa vyžaduje oprava u zákazníka, spoločnosť Toshiba k vám vyšle certifikovaného technika v priebehu ďalšieho pracovného dňa v závislosti od dostupnosti súčastí. Úrovne služby závisia od času odozvy. Môžu sa líšiť v závislosti od polohy a nie je možné ich zaručiť.

Spoločnosť Toshiba, jej autorizovaní predajcovia a poskytovatelia služieb si pred prijatím servisnej požiadavky vyhradzujú právo požadovať doklad o nákupe (napríklad uhradenú faktúru s dátumom predaja od autorizovaného predajcu) s uvedeným číslom modelu a sériovým číslom.

POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Skôr ako bude vykonaná oprava u zákazníka alebo sa produkt odošle autorizovanému poskytovateľovi služieb spoločnosti Toshiba v súvislosti s uplatnením záruky, vytvorte úplnú záložnú kópiu všetkých údajov v produkte Toshiba. Odstráňte všetky dôverné, súkromné a osobné údaje a informácie.

Spoločnosť Toshiba nezodpovedá za stratu ani poškodenie ľubovoľných programov, údajov alebo vymeniteľného ukladacieho média ani za obnovenie alebo preinštalovanie ľubovoľných programov alebo údajov. Technik certifikovaný spoločnosťou Toshiba preinštaluje operačný systém iba v prípade, že mu poskytnete záložné médium dodané s produktom.

Spoločnosť Toshiba nezodpovedá za stratu zisku ani následné škody, stratu údajov a softvérového vybavenia ani za náklady na zmenu softvérovej konfigurácie.

Spoločnosť Toshiba si vyhradzuje právo účtovať zákazníkovi logistické náklady v prípade, že nebol k dispozícii na mieste dohodnutom na vykonanie opravy v dohodnutom čase.

SÚČASTI A MATERIÁLY

Spoločnosť Toshiba počas celého obdobia služby na základe vlastného uváženia bezplatne opraví alebo vymení produkt alebo ľubovoľné súčasti kryté štandardnou zárukou za nové alebo opravené súčasti s výnimkou batérií. Z dôvodu charakteru batérií je záruka na ne obmedzená na 1 rok. Neplatí to v prípade, že zakúpená služba zahŕňa aj doplnkovú službu výmeny batérií. Podrobný opis sa nachádza v časti Ďalšie doplnkové služby.

Každý produkt alebo jeho súčasť, ktorá bola opravená alebo vymenená v rámci tejto služby, bude krytá počas zostávajúceho obdobia záručnej doby vzťahujúcej sa na produkt alebo jeho súčasť alebo počas troch mesiacov podľa toho, ktoré obdobie je dlhšie. Všetky produkty a súčasti vymenené v rámci záruky sa stanú majetkom spoločnosti Toshiba.

Ak sa vyžaduje výmena klávesnice, poskytnú sa iba anglické klávesnice alebo klávesnice v jazyku krajiny, v ktorej sa služba poskytuje (ak sú k dispozícii).

OBMEDZENIA SLUŽBY

Táto služba zahŕňa iba súčiastky a prácu a nevzťahuje sa na žiadne zlyhanie ani poškodenie spôsobené vonkajšími vplyvmi, neúmyselným poškodením, nesprávnym používaním, prepravou, opotrebovaním, vírusmi, použitím súčastí alebo softvéru, ktorých výrobcom nie je spoločnosť Toshiba, úpravami, konštrukčnými zásahmi, nesprávnou inštaláciou, nesprávnou údržbou, softvérovými opravami alebo nedbalosťou.

Táto služba sa nevzťahuje na žiadny softvér. Ak oprava produktu súvisí s chybou, na ktorú sa služba nevzťahuje, vyhradzuje si spoločnosť Toshiba právo žiadať od zákazníka úhradu nákladov na súčiastky a prácu.

Táto služba a štandardná záruka neplatia v prípade, že zlyhanie produktu alebo súčasti bolo spôsobené servisným zásahom, údržbou alebo opravou, ktorú nevykonal autorizovaný predajca ani autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Toshiba, alebo v prípade, že označenia alebo sériové čísla produktu alebo súčasti boli zmenené alebo poškodené.

Ak zlyhanie hardvéru vzniklo už pred zakúpením služby, táto služba nebude kryť existujúce zlyhanie.

Táto služba sa nevzťahuje na príslušenstvo. V prípade zlyhania kontaktujte miestneho predajcu spoločnosti Toshiba.

Výnimky zo štandardnej záruky sa vzťahujú aj na toto rozšírenie záruky. Ďalšie informácie o výnimkách zo záruky nájdete v podmienkach štandardnej záruky dodaných spolu s produktom.

ĎALŠIE DOPLNKOVÉ SLUŽBY

V prípade, že máte nárok na jednu alebo viac nasledujúcich ďalších doplnkových služieb, platia nasledujúce podmienky:

a) Ponechanie pevného disku v prípade poruchy

V závislosti od trvania rozšírenia záruky, v rámci ktorého ste zakúpili doplnkovú službu ponechania pevného disku v prípade poruchy, budete mať nárok na ponechanie prvého chybného pevného disku v prípade, že sa počas obdobia služby bude vyžadovať jeho výmena. Pevný disk zostáva vaším majetkom, ale nebude sa naň vzťahovať ďalšia technická podpora. Všetky ďalšie produkty a súčasti alebo ďalšie pevné disky vymenené v rámci záruky sa stanú majetkom spoločnosti Toshiba.

V prípade, že pevný disk podlieha stiahnutiu produktu z trhu, táto služba sa prestane na pevný disk vzťahovať a pevný disk je potrebné vrátiť spoločnosti Toshiba.

b) Služba výmeny batérie

V závislosti od trvania rozšírenia záruky, v rámci ktorého ste zakúpili doplnkovú službu výmeny batérie, sa záruka batérie primerane predĺži. Počas tohto časového obdobia máte nárok na jednu požiadavku na výmenu batérie po uplynutí štandardnej záruky batérie.

Táto služba platí iba v prípade, že je kapacita batérie menšia než 50 %. Pred uskutočnením servisnej požiadavky je nutné, aby ste prevzali, nainštalovali a spustili diagnostický nástroj poskytnutý spoločnosťou Toshiba a zistili zostávajúcu kapacitu batérie.

Autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Toshiba je povinný skontrolovať zostávajúcu kapacitu batérie po prijatí produktu. Ak autorizovaný poskytovateľ služieb zistí, že kapacita batérie je väčšia než 50 %, vyhradzuje si právo pripraviť cenovú ponuku na súčiastky a prácu.

SK

TOSHIBINA STORITEV NA KRAJU UPORABE Z ODZIVOM NASLEDNJEGA DELOVNEGA DNE

OPIS STORITVE

Ta storitev na kraju uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne je samo storitev popravila strojne opreme in vključuje telefonsko diagnostiko za določanje okvare vaše strojne opreme Toshiba. Če je potrebno popravilo, bo Toshiba na vaš naslov poslala Toshibinega pooblaščenega tehnika, ponavadi pred koncem naslednjega delovnega dne, kar je odvisno od razpoložljivosti nadomestnih delov.

Odzivni čas »naslednjega delovnega dne« pomeni čas od prejema obvestila o težavi v središču za podporo do prihoda Toshibinega pooblaščenega tehnika na kraj uporabe. Za prejem storitve z odzivnim časom naslednjega delovnega dne morate zahtevo za storitev v Toshibino središče za podporo poslati pred 15. uro po lokalnem času.

Ta storitev je mogoča samo za prenosne računalnike Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé in izbrane poslovne tablične računalnike (v nadaljevanju »izdelki«). Za več informacij o združljivosti izdelkov obiščite:

---

toshiba.si/services

Ta storitev je dopolnitev standardne garancije za Toshibine izdelke, in sicer glede določenega trajanja, ravni odzivnosti ali obsega storitve. Ti pogoji in določila veljajo kot dodatek k pogojem in določilom standardne garancije ter prevladajo v primeru spora.

Ta storitev je na voljo samo za izdelke Toshiba, ki so bili kupljeni v Evropi.

Ta storitev ne vpliva na vaše zakonite pravice.

REGISTRACIJA IN AKTIVACIJA STORITVE

Ta storitev velja le, če jo kupite 90 dni od nakupa Toshibinega izdelka. Aktivirati jo morate v roku 30 dni po nakupu. Za aktivacijo storitve morate izdelek registrirati prek naslednjega spletnega mesta:

---

toshiba.eu/registration/si

Pri registraciji morate vnesti podatke o tej storitvi, svojem izdelku in svoje uporabniške podatke. Če ste storitev aktivirali že med nakupom v Toshibini spletni trgovini, vam je ni treba znova aktivirati prek našega spletnega mesta.

Če vaš izdelek ni registriran, ko obvestite Toshibino središče za podporo, storitev z odzivnim časom naslednjega delovnega dne morda ne bo na voljo.

Po uspešni registraciji boste prejeli potrditveno e-poštno sporočilo in upravičeni boste do te storitve.

Ta storitev je veljavna le za izdelek Toshiba, za katerega je bila registrirana.

ZAMENLJIVE ENOTE (CUSTOMER REPLACABLE UNITS – CRU)

Določeni nadomestni deli so posebej zasnovani tako, da jih lahko stranke same preprosto odstranijo in zamenjajo (imenujejo se CRU). Če med odpravljanjem težav in diagnostiko na daljavo strokovnjak v središču za podporo ugotovi, da lahko popravilo izvedete sami, vam bo družba Toshiba poslala rezervni del in dokumentacijo za postopek zamenjave. Če bo tako zahtevala družba Toshiba, morate originalni del vrniti družbi Toshiba. To vračilo bo izvedeno na stroške družbe Toshiba.

RAVEN STORITVE

Glede na vrsto kupljene storitve popravila na kraju uporabe ste upravičeni do ene od naslednjih storitev.

a) Srebrna na kraju uporabe

Če ste kupili srebrno storitev na kraju uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne, bo k vam poslan Toshibin pooblaščeni tehnik samo, če popravila okvarjenega izdelka ne morete izvesti sami.

b) Zlata na kraju uporabe

Če ste kupili zlato storitev na kraju uporabe z odzivom naslednjega delovnega dne, lahko zavrnete rezervni del, ki ga prejmete v pošiljki, in Toshibino središče za podporo bo odposlalo Toshibinega pooblaščenega tehnika, ki bo okvarjeni izdelek popravil na kraju uporabe.

POKRITOST DRŽAVE

Če ste kupili lokalno storitev popravila na kraju uporabe, je ta na voljo samo v državi nakupa.

Če ste kupili storitev popravila na kraju uporabe za Evropo, je storitev na voljo v naslednjih državah: Avstrija, Belgija, Češka republika, Danska, Finska, Francija, Grčija, Irska, Italija, Luksemburg, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Španija, Švedska, Švica in Združeno kraljestvo.

Če ste kupili mednarodno storitev popravila na kraju uporabe, je ta na voljo v vseh državah, ki so navedene na naslednjem spletnem mestu:

---

ios.toshiba.com

Storitev za Toshibine izdelke bo zagotovljena v oddaljenosti do 100 km zunaj večjih mest. Če je podana zahteva za popravilo izdelka zunaj območja v oddaljenosti do 100 km, bo storitev opravljena takoj, ko bo to mogoče.

Toshiba si za izvedbo popravila pridržuje pravico do najemanja Toshibinih pooblaščenih serviserjev.

PRIDOBITEV STORITVE

Za pridobitev storitve se obrnite na Toshibino središče za podporo na številki 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Ta številka ne deluje v vseh državah. Za posamezne države uporabite naslednje številke:

- Češka republika 800142421
- Grčija 0080049129117
- Poljska 008004911380
- Švedska 020795153

SL

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Za pridobitev podpore izven Evrope obiščite naslednje spletno mesto:

ios.toshiba.com

Toshibino središče za podporo je odprto ob delavnikih od 9.00 do 17.00 po lokalnem času, razen na državne praznike.

Naši strokovnjaki v središču za podporo so usposobljeni in pooblaščeni za odpravljanje vseh težav s strojno opremo, zato vam predlagajo najhitrejši način popravila Toshibinega izdelka. Serviserjem boste pomagali hitreje ugotoviti težavo in priskrbeti nadomestne dele, če jim boste posredovali opis vseh težav, na katere ste naleteli.

Med telefonskim pogovorom poskrbite za dostop do svojega sistema Toshiba in imejte pripravljeno serijsko številko ter številko modela, ki jo najdete na spodnji strani Toshibinega izdelka.

Storitev popravila na kraju uporabe morda ne bo potrebna, če je težavo mogoče odpraviti z diagnostiko na daljavo.

Če je potrebno popravilo na kraju uporabe, bo Toshiba poslala pooblaščenega tehnika na vaš naslov, običajno do konca naslednjega delovnega dne (odvisno od razpoložljivosti nadomestnih delov). Ravni storitve pomenijo odzivni čas in se lahko razlikujejo glede na lokacijo ter niso zajamčene.

Toshiba ter njeni pooblaščeni prodajalci in serviserji si pridržujejo pravico, da pred sprejemom kateregakoli zahtevka za storitev zahtevajo dokazilo o nakupu (na primer plačan račun z datumom, ki ga je izdal pooblaščeni prodajalec), na katerem sta navedena model in serijska številka.

OBVEZNOSTI STRANKE

Preden izdelek vrnete Toshibinemu pooblaščenemu prodajalcu/serviserju ali pred popravilom na kraju uporabe v povezavi z garancijskim zahtevkom, poskrbite za izdelavo varnostne kopije vseh podatkov. Odstranite vse zaupne, lastniške ali osebne podatke in informacije.

Toshiba ne odgovarja za poškodbe ali izgubo programov, podatkov ali izmenljivih medijev za shranjevanje podatkov ali za obnovitev oziroma vnovično namestitev kakršnihkoli programov ali podatkov. Toshibin pooblaščeni tehnik bo znova namestil operacijski sistem samo, če mu priskrbite obnovitvene medije, ki so bili priloženi izdelku.

Toshiba ne odgovarja za izgubo dobička in za nobeno posledično izgubo, izgubo podatkov, programske opreme ali za stroške vnovične konfiguracije programske opreme.

Toshiba si pridržuje pravico do zaračunavanja stroškov logistike, če na dogovorjeni datum niste dosegljivi na lokaciji za popravilo.

DELI IN MATERIAL

Toshiba bo v celotnem obdobju veljavnosti storitve po svojih zmožnostih brezplačno popravila ali zamenjala izdelek ali vse dele, ki jih zajema standardna garancija, z novimi ali obnovljenimi deli (akumulatorji niso vključeni). Garancija za akumulatorje je omejena na 1 leto zaradi narave izdelka, razen če kupljena storitev vključuje tudi možnost zamenjave akumulatorja. Podroben opis je v odseku »Dodatne možnosti storitve«.

Vsak izdelek ali del, ki je bil popravljen ali zamenjan v okviru te storitve, je krit do izteka veljavne garancije za izdelek ali za sestavni del oziroma še tri mesece po popravilu oziroma zamenjavi, kar je dlje. Vsi izdelki in komponente, ki so zamenjani v okviru te garancije, postanejo last Toshibe.

Če je potrebna zamenjava tipkovnice, bodo zagotovljene samo angleške tipkovnice ali tipkovnice v jeziku države, kjer je storitev na voljo, če bodo na voljo.

OMEJITVE STORITVE

Ta storitev velja samo za dele in delo in ne velja za kakršne koli napake ali okvare, ki so posledice zunanjih vzrokov, nenamernih poškodb, nepravilne uporabe, transporta, običajnih obrab in obremenitev, virusov, uporabe komponent ali programske opreme drugih proizvajalcev, sprememb, prilagoditev, nepravilnih namestitev, nepravilnega vzdrževanja, popravkov programske opreme ali zanemarjanja.

Ta storitev ne velja za nobeno programsko opremo. Če je popravilo izdelka povezano z vzrokom, ki ga ta storitev ne zajema, si Toshiba pridržuje pravico, da opravljeno delo in stroške zaračuna stranki.

Ta storitev in standardna garancija ne veljata, če je okvara izdelka ali sestavnega dela posledica servisa, vzdrževanja ali popravila, ki ga ni opravil Toshibin pooblaščeni prodajalec izdelkov ali pooblaščeni serviser, ali če so bile oznake/serijske številke na izdelku ali sestavnem delu spremenjene ali so neberljive.

Če je do okvare strojne opreme prišlo že pred nakupom storitve, za to že obstoječo napako storitev ne velja.

Storitev ne velja za dodatno opremo. V primeru kakršne koli napake se obrnite na lokalnega Toshibinega prodajalca.

Izključitev iz standardne garancije velja tudi za to podaljšanje garancije. Več informacij o izključitvah iz garancije najdete v pogojih in določilih standardne garancije za vaš izdelek.

DODATNE MOŽNOSTI STORITVE

Če ste upravičeni do enega ali več naslednjih dodatnih možnosti storitve, veljajo naslednja določila in pogoji:

a) Obdržanje trdega diska

Glede na trajanje podaljšane garancije, v okviru katere ste kupili možnost obdržanja trdega diska, ste upravičeni do obdržanja prvega okvarjenega trdega diska, če ga bo treba zamenjati v obdobju veljavnosti storitve. Trdi disk ostane vaša last, vendar zanj podpora ne bo več na voljo. Vsi izdelki in deli ter dodatni trdi diski, ki bodo zamenjani v okviru garancije, postanejo last Toshibe.

V primeru, da za trdi disk velja odpoklic izdelka, storitev za ta trdi disk ne bo več veljavna in vrniti ga boste morali Toshibi.

b) Storitev zamenjave akumulatorja

Glede na trajanje podaljšane garancije, v okviru katere ste kupili možnost zamenjave akumulatorja, bo garancija za akumulator ustrezno podaljšana. V tem obdobju ste upravičeni do enega zahtevka za zamenjavo akumulatorja po izteku standardne garancije za akumulator.

Ta storitev je veljavna samo, če je kapaciteta akumulatorja manjša od 50 %. Pred podajo zahtevka za storitev morate prenesti, namestiti in zagnati diagnostično orodje, ki ga ponuja Toshiba, ter z njim določiti preostalo kapaciteto akumulatorja.

Vaš Toshibin pooblaščeni serviser mora po prevzemu vašega izdelka obvezno preveriti preostalo kapaciteto akumulatorja. Če pooblaščeni serviser ugotovi, da je kapaciteta akumulatorja večja od 50 %, si pridržuje pravico do zaračunavanja delov, dela in ostalih stroškov.

TOSHIBA USLUGA ODGOVORA U ROKU OD JEDNOG RADNOG DANA NA VAŠOJ LOKACIJI

OPIS USLUGE

Ova usluga odgovora u roku od jednog radnog dana na vašoj lokaciji je isključivo usluga popravke hardvera i podrazumeva telefonsko utvrđivanje problema koji je izazvao kvar Toshiba hardvera Ukoliko je popravka neophodna, Toshiba će na vašu lokaciju poslati ovlašćenog Toshiba inženjera obično do kraja sledećeg radnog dana, u zavisnosti od dostupnosti delova.

Vreme odziva u roku od jednog radnog dana je definisano kao vreme od obaveštenja centra za podršku o problemu sve do dolaska ovlašćenog Toshiba inženjera na vašu lokaciju. Zapamtite da reklamacija mora biti evidentirana u Toshiba centru za podršku do 15:00 po lokalnom vremenu da bi se kvalifikovala za uslugu popravke u roku od jednog radnog dana.

Ova usluga odnosi se na Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé i odabrane poslovne tablete (u daljem tekstu „proizvodi"). Više detalja o kompatibilnosti proizvoda potražite na lokaciji:

toshiba.rs/services

Ova usluga nadograđuje standardnu garanciju Toshiba proizvoda u vezi sa navedenim trajanjem, nivoom odziva usluge ili sadržajem usluge. Ove odredbe i uslovi primenjuju se pored odredbi i uslova za standardnu garanciju i prevladaće u slučaju neusaglašenosti.

Ova usluga dostupna je samo za Toshiba proizvode kupljene u Evropi.

Ova usluga ne utiče na vaša ustavna prava.

REGISTRACIJA I AKTIVIRANJE USLUGE

Ova usluga važi samo u slučaju da je kupite u roku od 90 dana od nabavke Toshiba proizvoda, a neophodno ju je aktivirati u roku od 30 dana od kupovine. Da biste aktivirali uslugu, neophodno je da registrujete proizvod putem sledeće internet veb lokacije:

toshiba.eu/registration/rs

Budite spremni da unesete informacije o ovoj usluzi, svom proizvodu i korisničke podatke kako biste se registrovali. Ako ste već aktivirali uslugu prilikom kupovine na veb lokaciji Toshiba Store, nema potrebe da ponovo aktivirate uslugu na našoj veb lokaciji.

Usluga popravke u roku od jednog radnog dana se ne primenjuje ako vaš proizvod nije registrovan u vreme obraćanja Toshiba centru za podršku radi reklamacije.

Nakon uspešne registracije dobićete e-poruku za potvrdu i onda ćete moći da koristite ovu uslugu.

Ova usluga važi isključivo za Toshiba proizvod za koji je registrovana.

KORISNIČKI ZAMENJIVE JEDINICE (CRU)

Neki servisni delovi su posebno dizajnirani kako bi korisnik mogao lako da ih ukloni i zameni i nazivaju se korisnički zamenjive jedinice (CRU). Toshiba će vam poslati servisni deo i dokumentaciju o procesu zamene ako agent centra za podršku tokom udaljenog rešavanja problema i dijagnoze utvrdi da sami možete izvršiti popravku. Originalni deo se mora vratiti preduzeću Toshiba, ako ono to zahteva. To će biti o trošku preduzeća Toshiba.

NIVO USLUGE

Imate pravo na neku od sledećih usluga, u zavisnosti od vrste kupljene usluge na lokaciji.

a) Silver uslugu na lokaciji

Ako ste kupili srebrnu uslugu odgovora u roku od jednog radnog dana na lokaciji, ovlašćeni Toshiba inženjer će biti poslat da popravi oštećeni proizvod na lokaciji samo ako vi to ne možete da uradite putem CRU procesa.

b) Gold usluga na lokaciji

Ako ste kupili zlatnu uslugu odgovora u roku od jednog radnog dana na lokaciji, možete odbiti rezervni deo koji vam se pošalje i Toshiba centar podrške će poslati ovlašćenog Toshiba inženjera da popravi oštećeni proizvod na lokaciji.

POKRIVENOST ZEMALJA

Ako ste kupili lokalnu uslugu na lokaciji, ona je dostupna samo u zemlji u kojoj ste je kupili.

Ako ste kupili evropsku uslugu na lokaciji, usluga je dostupna u Austriji, Belgiji, Češkoj Republici, Danskoj, Finskoj, Francuskoj, Nemačkoj, Grčkoj, Irskoj, Italiji, Luksemburgu, Holandiji, Norveškoj, Poljskoj, Portugaliji, Španiji, Švedskoj, Švajcarskoj i Ujedinjenom Kraljevstvu.

Ako ste kupili internacionalnu uslugu na lokaciji, usluga je dostupna u svim zemljama navedenim na sledećoj veb lokaciji:

ios.toshiba.com

Usluga će biti pružena za Toshiba proizvode koji se nalaze u radijusu od 100 km od većih gradova. Ako se podnese zahtev za proizvod koji se nalazi izvan radijusa od 100 km, Toshiba će pružiti uslugu čim to bude bilo moguće.

Toshiba zadržava pravo sklapanja podugovora za uslugu sa ovlašćenim dobavljačem usluga preduzeća Toshiba.

DOBIJANJE USLUGE

Da biste dobili uslugu, pozovite Toshiba centar za podršku na broj 00800-TOSHCARE:

00800-86742273*

* Ovaj broj ne radi u svim zemljama. Koristite brojeve za sledeće zemlje:

- Češka Republika 800142421
- Grčka 0080049129117
- Poljska 008004911380
- Švedska 020795153

Posetite sledeću veb lokaciju da biste dobili podršku izvan Evrope:

ios.toshiba.com

Toshiba centar za podršku je otvoren radnim danima od 9 do 17 časova po lokalnom vremenu, ne računajući neradne dane.

SR

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Agenti centra za podršku su obučeni i certifikovani da dijagnostikuju svaki hardverski problem i pruže vam najbrži način da popravite svoj Toshiba proizvod. Budite spremni da obezbedite opis svakog kvara do kojeg je došlo da biste agentima centra za podršku pomogli u otkrivanju problema i zameni delova na najefikasniji način.

Prilikom pozivanja, proverite da li imate pristup Toshiba sistemu i budite spremni da obezbedite serijski broj i broj modela koji se nalaze na donjoj strani Toshiba proizvoda.

Popravka na lokaciji možda neće biti primenjena ako je problem moguće rešiti udaljenom dijagnozom.

Ukoliko je popravka na lokaciji neophodna, Toshiba će na vašu lokaciju poslati ovlašćenog inženjera do kraja sledećeg radnog dana, u zavisnosti od dostupnosti delova. Nivoi usluge su ciljevi vremena odziva i mogu se razlikovati u zavisnosti od lokacije i nisu garantovani.

Toshiba, njeni ovlašćeni prodavci i dobavljači usluga zadržavaju pravo da zatraže dokaz o kupovini (npr. plaćen i datiran račun od ovlašćenog prodavca) da bi utvrdili model i serijski broj pre nego što prihvate bilo kakvu reklamaciju u vezi sa uslugom.

OBAVEZE KLIJENTA

Proverite da li ste napravili rezervnu kopiju svih podataka na vašem Toshiba proizvodu pre izvršavanja popravke na lokaciji ili pre vraćanja proizvoda ovlašćenom dobavljaču usluga preduzeća Toshiba u vezi sa reklamacijom garancije. Uklonite sve poverljive, vlasničke ili lične podatke i informacije.

Toshiba nije odgovorna za oštećenja ili gubitak programa, podataka ili prenosivih medijuma za skladištenje, vraćanje u prethodno stanje niti ponovnu instalaciju programa ili podataka. Toshiba ovlašćeni inženjer će ponovo instalirati operativni sistem ako posedujete medijum za spasavanje koji se isporučuje sa proizvodom.

Toshiba ne snosi nikakvu odgovornost za gubitak profita ili bilo kakav posledični gubitak, gubitak podataka, gubitak softvera ili troškove ponovne konfiguracije softvera.

Toshiba zadržava pravo da fakturiše logističke troškove ako niste bili dostupni na dogovoreni dan popravke i na dogovorenoj lokaciji.

DELOVI I MATERIJALI

Toshiba će po sopstvenom nahođenju besplatno popraviti ili zameniti proizvod ili bilo koji deo pokriven standardnom garancijom novim ili fabrički obnovljenim delovima tokom celog perioda usluge, izuzimajući baterije. Zbog njihove prirode, garancija na baterije ograničena je na jednu godinu, osim ako usluga koju ste kupili ne uključuje i opciju „Usluga zamene baterija“. Detaljan opis možete naći u odeljku „Opcije dodatne usluge“.

Proizvod ili komponenta koja se popravi ili zameni pod ovom uslugom biće pokrivena tokom ostatka garantnog perioda koji se primenjuje na proizvod ili komponentu, odnosno u trajanju od tri meseca, u zavisnosti od toga koji period je duži. Svi proizvodi i komponente koje su zamenjene pod garancijom postaju vlasništvo preduzeća Toshiba.

Ako je zahtevana zamena tastature, biće obezbeđene samo tastature na engleskom jeziku ili tastature na maternjem jeziku zemlje u kojoj se pruža usluga, ako su dostupne.

OGRANIČENJA USLUGE

Ova usluga pokriva samo troškove delova i rada i ne primenjuje se na kvarove ili oštećenja izazvane ekstremnim uslovima, slučajnim oštećenjem, neispravnom upotrebom, transportom, habanjem, virusima, upotrebom komponenti ili softvera koje ne proizvodi Toshiba, izmenama, adaptacijom, nepravilnom instalacijom, nepravilnim održavanjem, ispravkama softvera ili nemarom.

Ova usluga se ne primenjuje ni na kakav softver. Ukoliko je popravka proizvoda u vezi sa uzrokom koji nije pokriven ovom uslugom, Toshiba zadržava pravo da naplati delove, rad i troškove.

Ova usluga i standardna garancija se ne primenjuju ako je kvar proizvoda ili komponente nastao kao rezultat servisa, održavanja ili popravke od strane nekog ko nije ovlašćeni Toshiba prodavac/servis ili u slučaju da su oznake ili serijski brojevi komponente ili proizvoda izmenjeni ili nečitki.

Ako je kvar hardvera nastao pre kupovine usluge, ova usluga neće pokriti postojeći kvar.

Pribor nije pokriven ovom uslugom. Obratite se lokalnom Toshiba prodavcu u slučaju kvara.

Izuzeće iz standardne garancije se primenjuje i na ovo produženje garancije. Pogledajte odredbe i uslove standardne garancije koja se isporučuje uz proizvod za dodatne informacije o izuzecima garancije.

OPCIJE DODATNE USLUGE

Sledeće odredbe i uslovi primenjuju se u slučaju da imate pravo na neke od sledećih opcija dodatne usluge:

a) Čuvanje podataka sa čvrstog diska

U zavisnosti od trajanja produžetka garancije pod kojom ste kupili opciju čuvanja podataka sa čvrstog diska, imaćete pravo da sačuvate podatke sa prvog neispravnog čvrstog diska ako bude neophodno da se zameni tokom perioda usluge. Čvrsti disk ostaje u vašem vlasništvu, ali neće imati pravo na tekuću podršku. Svi dodatni proizvodi i komponente, kao i dodatni čvrsti diskovi zamenjeni pod garancijom postaju vlasništvo preduzeća Toshiba.

U slučaju da na čvrsti disk počne da se primenjuje opoziv proizvoda, ova usluga više neće pokrivati čvrsti disk i biće neophodno vratiti ga preduzeću Toshiba.

b) Usluga zamene baterije

Garancija baterije će se produžiti u skladu sa trajanjem produženja garancije pod kojom ste kupili opciju „Usluga zamene baterije“. Tokom tog vremenskog perioda imate pravo na jedan zahtev za zamenu baterije pošto istekne standardna garancija baterije.

Ova usluga važi samo ako je kapacitet baterije manji od 50 %. Pre upućivanja reklamacije morate preuzeti, instalirati i pokrenuti alatku za dijagnostiku koju pruža preduzeće Toshiba kako biste utvrdili preostali kapacitet baterije.

Ovlašćeni dobavljač usluga preduzeća Toshiba je obavezan da proveri preostali kapacitet baterije nakon prijema proizvoda. Ako ovlašćeni dobavljač usluga preduzeća Toshiba utvrdi da je kapacitet baterija veći od 50%, ovlašćeni dobavljač usluga zadržava pravo da naplati delove, rad i troškove.

TOSHIBAN PALVELU PAIKAN PÄÄLLÄ SEURAAVAN TYÖPÄIVÄN AIKANA

PALVELUN KUVAUS

Palvelu paikan päällä seuraavan työpäivän aikana on pelkkä laitteistohuoltopalvelu, joka käsittää myös puhelimitse tehtävän vianmäärityksen Toshiba-laitteesi vian määrittämiseksi. Jos korjausta tarvitaan, Toshiba lähettää Toshiban valtuutetun korjausinsinöörin toimipisteeseesi seuraavan työpäivän kuluessa (osien saatavuus saattaa vaikuttaa tähän).

Ongelman korjaaminen seuraavan työpäivän aikana lasketaan siitä ajasta lähtien, jolloin ongelmasta ilmoitetaan tukikeskukselle. Ongelman korjaamisen katsotaan alkavan siitä, kun Toshiban tuki-insinööri saapuu toimipaikkaasi. Ota huomioon, että ollaksesi oikeutettu korjaukseen seuraavan työpäivän aikana, huoltopyynnöt on tehtävä Toshiban tukikeskukseen viimeistään klo 15 mennessä (paikallista aikaa).

Tämä palvelu on tarkoitettu Toshiba Satellite Pro-, Tecra- ja Portégé-tietokoneille sekä tietyille yritystaulutietokoneille (joita tästä lähtien kutsutaan tässä asiakirjassa tuotteiksi). Saat lisätietoja tuotteiden yhteensopivuudesta seuraavasta osoitteesta:

toshiba.fi/services

Tämä palvelu päivittää Toshiba-tuotteesi vakiotakuun sen keston, palvelutason tai palvelun sisällön osalta. Näitä käyttöehtoja sovelletaan normaalien takuuehtojen lisäksi. Ne asetetaan riitatilanteissa aina etusijalle normaaleihin takuuehtoihin nähden.

Tämä palvelu on käytettävissä vain Euroopassa ostetuille Toshiba-tuotteille.

Tämä palvelu ei vaikuta lakisääteisiin oikeuksiisi.

REKISTERÖINTI JA PALVELUN AKTIVOINTI

Tämä palvelu on voimassa vain silloin, jos se on hankittu 90 vuorokauden kuluessa Toshiba-tuotteen hankinnasta ja se on aktivoitu 30 vuorokauden kuluessa kyseisen palvelun hankinnasta. Voit aktivoida palvelun rekisteröimällä tuotteesi seuraavassa verkkosivustossa:

toshiba.fi/rekisteroi

Valmistaudu antamaan palvelun, tuotteen ja käyttäjän tiedot rekisteröitymisen yhteydessä. Jos olet jo aktivoinut palvelun, kun ostit sen Toshiba-liikkeestä, sinun ei tarvitse aktivoida palvelua uudelleen verkkosivustossamme.

Jos tuotettasi ei ole rekisteröity, kun pyydät huoltoa Toshiban tukikeskuksesta, et ehkä ole oikeutettu korjauspalveluun seuraavan työpäivän aikana.

Kun olet rekisteröitynyt, saat vahvistuksen sähköpostitse – ja tämän jälkeen olet oikeutettu tähän palveluun.

Tämä palvelu koskee vain sitä Toshiba-tuotetta, jolle se on rekisteröity.

ASIAKKAAN VAIHDETTAVISSA OLEVAT OSAT (CRU-OSAT)

Jotkin osat on suunniteltu siten, että asiakkaat voivat helposti vaihtaa ne itse. Näitä osia kutsutaan CRU-osiksi. Jos tukipalvelun edustaja huomaa vianmäärityksen perusteella, että voit korjata tuotteesi itse, Toshiba lähettää sinulle korjauksessa tarvittavat osat sekä ohjeet osan vaihtamiseksi. Jos Toshiba sitä pyytää, sinun on palautettava alkuperäinen osa Toshiballe. Toshiba maksaa tästä aiheutuvat kulut.

PALVELUTASO

Olet oikeutettu johonkin – ostamastasi paikan päällä suoritettavan korjauksen palvelusta riippuen – alla mainituista palveluista.

a) Hopeatason palvelu paikan päällä

Jos olet ostanut hopeatason palvelun paikan päällä seuraavan työpäivän aikana, Toshiban valtuutettu tuki-insinööri lähetetään paikan päälle korjaamaan tuote vain, jos tuotetta ei voi korjata itse vaihdettavat osat vaihtamalla.

b) Kultatason palvelu paikan päällä

Jos olet ostanut kultatason palvelun paikan päällä seuraavan työpäivän aikana, voit kieltäytyä sinulle lähetettävästä itse vaihdettavasta osasta. Tässä tapauksessa Toshiban tukikeskus lähettää paikan päälle Toshiban valtuutetun tuki-insinöörin korjaamaan tuotteesi.

PAIKALLINEN KATTAVUUS

Jos olet ostanut tietyn maan huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä vain siinä maassa, jossa olet sen ostanut.

Jos olet ostanut Euroopan huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä seuraavissa maissa: Itävalta, Belgia, Tšekki, Tanska, Suomi, Ranska, Saksa, Kreikka, Irlanti, Italia, Luxemburg, Alankomaat, Norja, Puola, Portugali, Espanja, Ruotsi, Sveitsi ja Iso-Britannia.

Jos olet ostanut tietyn kansainvälisen huoltopalvelun paikan päällä, se on käytettävissä kaikissa seuraavassa verkkosivustossa luetelluissa maissa:

ios.toshiba.com

Palvelu tarjotaan Toshiba-tuotteille, jotka sijaitsevat 100 kilometrin säteellä merkittävästä kaupungista. Jos palvelupyyntö koskee tuotetta, joka on yli 100 kilometrin päässä merkittävästä kaupungista, palvelu pyritään tarjoamaan kohtuullisesti katsottuna parhaalla mahdollisella tavalla.

Toshiba pidättää oikeuden hankkia palvelut alihankintana valtuutetulta Toshiba-palveluntarjoajalta.

PALVELUN HANKKIMINEN

Jos tarvitset palvelua, ota yhteyttä Toshiba-tukikeskukseen soittamalla 00800-TOSHCARE-numeroon:

00800-86742273*

* Tämä numero ei toimi kaikissa maissa. Alla on lueteltu tällaisten maiden numerot:

- Tšekin tasavalta: 800142421
- Kreikka: 0080049129117
- Puola: 008004911380
- Ruotsi: 020795153

Jos haluat hankkia tukea Euroopan ulkopuolella, katso lisätietoja seuraavasta verkkosivustosta:

ios.toshiba.com

FI

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Toshiban tukikeskus on avoinna arkipäivinä klo 9.00–17.00 (paikallista aikaa, yleisiä vapaapäiviä lukuun ottamatta).

Toshiban tukikeskuksen työntekijät on koulutettu ja valtuutettu määrittämään laitteisto-ongelmia sekä ehdottamaan nopeinta tapaa Toshiba-tuotteesi korjaamiseksi. Jotta voit auttaa tukipalvelun edustajia ongelman tunnistamisessa ja huolto-osien määrittämisessä mahdollisimman tehokkaasti, sinun on annettava heille kuvaus tuotteesi viasta tai ongelmasta.

Kun soitat tukeen, varmista, että Toshiba-järjestelmä on käytettävissäsi ja että voit antaa Toshiba-tuotteesi pohjassa ilmoitetun sarjanumeron ja mallinumeron.

Huoltopalvelua ei välttämättä suoriteta paikan päällä, jos ongelma voidaan ratkaista etävianmäärityksellä.

Jos korjausta paikan päällä tarvitaan, Toshiba lähettää Toshiban valtuutetun korjausinsinöörin toimipisteeseesi seuraavan työpäivän kuluessa (osien saatavuus saattaa vaikuttaa tähän). Palvelutasot ovat vastausaikatavoitteita. Ne voivat vaihdella sijainnin mukaan. Niille ei anneta takuita.

Toshiba sekä sen valtuutetut jälleenmyyjät ja palveluntarjoajat pidättävät itsellään oikeuden pyytää sinulta malli- ja sarjanumerot sisältävän ostotositteen (esimerkiksi valtuutetun jälleenmyyjän antaman maksetun ja päivätyn laskun) ennen palvelupyynnön hyväksymistä.

ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Varmista, että kaikki Toshiba-tuotteesi tiedot on täysin varmuuskopioitu, ennen kuin paikan päällä suoritettava korjaus aloitetaan tai lähetät tuotteen Toshiban valtuutetulle palveluntarjoajalle minkä tahansa takuuvaatimuksen johdosta. Poista kaikki luottamukselliset ja henkilökohtaiset tiedot sekä yritystoimintaan liittyvät tiedot.

Toshiba ei ole vastuussa ohjelmien, tietojen tai siirrettävien tietovälineiden vahingoista tai katoamisesta tai minkään ohjelmien ja tietojen palauttamisesta tai uudelleenasentamisesta. Toshiban valtuutettu tuki-insinööri asentaa käyttöjärjestelmän uudelleen vain, jos toimitat tuotteesi mukana toimitetun palautustietovälineen.

Toshiba ei ole millään tavalla vastuussa tulojen menetyksistä, epäsuorasti aiheutuvista menetyksistä, tietojen tai ohjelmistojen menetyksistä tai ohjelmistojen uudelleenmäärityksen kustannuksista.

Toshiba pidättää itsellään oikeuden laskuttaa sinua logistisista kuluista, jos et ole paikalla sovittuna korjausaikana sovitussa paikassa.

OSAT JA MATERIAALIT

Toshiba voi oman harkintansa mukaan korjata tai vaihtaa vakiotakuun piiriin kuuluvat osat uusiin tai kunnostettuihin osiin ilman korvausta koko takuuajan aikana (tämä ei koske akkuja). Akkujen takuuaika on rajattu 1 vuoteen niiden luonteesta johtuen, ellet ole hankkinut myös akkuvaihtopalvelua. Saat tarkemmat tiedot Lisäpalvelut-kohdasta.

Tuotteella tai osalla, joka on korjattu tai korvattu tämän palvelun puitteissa, on kyseisen tuotteen tai osan alkuperäisen takuun jäljellä olevan takuuajan mukainen takuu tai kolmen kuukauden takuu. Tämä riippuu siitä, kumpi on pidempi (pidempi on voimassa). Kaikista tämän takuun puitteissa vaihdetuista tuotteista tai osista tulee Toshiban omaisuutta.

Jos näppäimistö on vaihdettava, voimme tarjota vain englanninkielisiä näppäimistöjä tai palvelun tarjoamismaan kielen mukaisia näppäimistöjä, jos niitä on saatavilla.

PALVELUN RAJOITUKSET

Palvelu koskee vain osia ja työtä. Se ei kata sellaisia vikoja tai puutteita, jotka johtuvat ulkoisista syistä, vahingoista, virheellisestä käytöstä, kuljetuksesta, kulumisesta, muiden kuin Toshiban valmistamien osien tai ohjelmistojen käytöstä, muuttamisesta, mukauttamisesta, virheellisestä asennuksesta, virheellisestä ylläpidosta, ohjelmiston korjaamisesta tai laiminlyönneistä.

Tämä palvelu ei koske mitään ohjelmistoja. Jos tuotteen korjaus liittyy johonkin muuhun kuin palvelun piiriin kuuluvaan syyhyn, Toshiba pidättää itsellään oikeuden veloittaa osista, työstä ja kuluista.

Tämä palvelu ja vakiotakuu eivät ole voimassa, jos tuotteen tai osan vioittumisen syynä on jonkun muun tahon tai henkilön kuin Toshiban valtuutetun jälleenmyyjän tai valtuutetun palveluntarjoajan suorittamat ylläpito- tai korjaustyöt tai jos tuotteen tai osan tarroja tai sarjanumeroita on muutettu tai ne on peitetty.

Jos laitteisto oli jo palvelun hankintahetkellä viallinen, palvelu ei kata olemassa olevaa vikaa.

Tämä palvelu ei kata lisälaitteita tai lisävarusteita. Jos niissä ilmenee vikoja, ota yhteyttä paikalliseen Toshiba-jälleenmyyjään.

Vakiotakuun rajoitukset ja poikkeukset koskevat myös tätä takuulaajennusta. Jos haluat lisätietoja takuuehtojen rajoituksista, tutustu tuotteesi vakiotakuun ehtoihin.

LISÄPALVELUT

Mikäli olet oikeutettu johonkin tai joihinkin alla mainituista lisäpalveluista, niitä koskevat seuraavat ehdot:

a) Kiintolevyn säilytyspalvelu

Olet oikeutettu – tämä riippuu kuitenkin sen takuulaajennuksen kestosta, jonka puitteissa olet ostanut kiintolevyn säilytyspalvelun – pitämään itsellesi ensimmäisen viallisen kiintolevyn, jos kiintolevy on vaihdettava palvelun voimassaoloaikana. Kiintolevy pysyy omistuksessasi, mutta et enää ole oikeutettu saamaan tukea sille. Muut lisätuotteet ja -osat sekä muut tämän takuun puitteissa vaihdetut kiintolevyt siirtyvät Toshiban haltuun.

Jos kiintolevy on palautettava (eli se takaisinkutsutaan), tämä palvelu ei enää kata kiintolevyä. Tässä tapauksessa kiintolevy on palautettava Toshiballe.

b) Akun vaihtopalvelu

Akun takuuta jatketaan sen takuulaajennuksen mukaisesti, jonka puitteissa olet ostanut akun vaihtopalvelun. Tänä aikana olet oikeutettu tekemään yhden akun vaihtopyynnön akun vakiotakuun umpeutumisen jälkeen.

Tämä palvelu on saatavilla vain, jos akun kapasiteetti on alle 50 %. Ennen kuin pyydät akun vaihtoa, sinun on ladattava, asennettava ja suoritettava Toshiban tarjoama vianmääritystyökalu, jolla akun jäljellä oleva kapasiteetti tarkistetaan.

Valtuutetun Toshiba-huoltopalveluntarjoajan on tarkistettava akun jäljellä olevan kapasiteetin määrä, kun se saa tuotteesi. Jos sen tekemä tarkistus osoittaa, että akkusi kapasiteetista on jäljellä yli 50 %, valtuutetulla palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa sinua osista, työstä ja kuluista.

FI

TOSHIBAS SERVICE PÅ PLATS NÄSTFÖLJANDE VARDAG

BESKRIVNING AV TJÄNSTEN

Den här tjänsten för service på plats nästföljande vardag gäller enbart reparation av maskinvara. Den omfattar telefondiagnos för att fastställa problemet med din maskinvara från Toshiba. Om reparation behövs skickar Toshiba en certifierad tekniker till dig, normalt senast i slutet av nästföljande vardag beroende på tillgången på reservdelar.

Svarstid nästföljande vardag är tiden från problemrapporteringen till supportcentret till dess att den certifierade teknikern anländer hos dig. Observera att serviceanspråket måste loggas vid Toshibas supportcenter innan 15:00 lokal tid för att vara kvalificerat för reparation nästföljande vardag.

Den här tjänsten gäller för Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé och utvalda surfplattor för företag (hädanefter kallade produkter). Mer produktinformation om kompatibilitet hittar du på:

toshiba.se/services

Den här tjänsten utgör en uppgradering av standardgarantin för din Toshiba-produkt med avseende på giltighetstid, svarsnivå eller tjänstens innehåll. Dessa villkor och bestämmelser gäller därför utöver standardgarantins villkor och bestämmelser och skall ha företräde vid eventuella konflikter.

Den här tjänsten är endast tillgänglig för Toshiba-produkter som köpts i Europa.

Den här tjänsten påverkar inte dina rättigheter enligt gällande lagstiftning.

REGISTRERA OCH AKTIVERA TJÄNSTEN

Tjänsten gäller endast om den anskaffats inom 90 dagar från inköpet av Toshiba-produkten och måste aktiveras inom 30 dagar efter anskaffandet. Aktivera tjänsten genom att registrera produkten på följande webbplats:

toshiba.se/registrera

Var beredd på att lämna information om denna tjänst, din produkt och användardata när du registrerar produkten. Om du redan har aktiverat tjänsten vid köpet i Toshiba-butiken behöver du inte återaktivera tjänsten på vår webbplats.

Om produkten inte har registrerats när du kontaktar Toshibas supportcentrum för ett serviceanspråk, gäller kanske inte tjänsten för reparation nästföljande vardag.

När registreringen har gått igenom får du en bekräftelse via e-post och är därmed berättigad till tjänsten.

Denna tjänst kan bara användas för den Toshiba-produkt som den registrerats för.

UTBYTBARA KOMPONENTER

Vissa reservdelar är särskilt utformade för att enkelt kunna tas bort och bytas ut av kunden. Dessa kallas utbytbara komponenter. Om personalen på supportcentret under arbetet med felsökning via fjärranslutning beslutar att du själv kan sköta reparationen, skickar Toshiba både reservdelar och dokumentation för hur arbetet ska utföras till dig. Om Toshiba begär det ska originaldelen återlämnas till Toshiba. Detta sker på Toshibas bekostnad.

SERVICENIVÅ

Beroende på vilken typ av på plats-tjänst du har köpt är du berättigad till någon av följande tjänster.

a) På plats Silver

Om du har köpt silvervarianten av service på plats nästföljande vardag skickas en Toshiba-certifierad tekniker för att reparera den felaktiga produkten på plats om du inte kan lösa reparationen själv via utbytbara komponenter.

b) På plats Guld

Om du har köpt guldvarianten av service på plats nästföljande vardag kan du avböja att en reservdel skickas till dig. Toshibas supportcenter skickar då en Toshiba-certifierad tekniker som reparerar den felaktiga produkten på plats.

NATIONSOMFATTNING

Om du har köpt lokal på plats-tjänst är den bara tillgänglig i det land där den köptes.

Om du har köpt på plats-tjänst för Europa är den tillgänglig i Belgien, Danmark, Finland, Frankrike, Grekland, Irland, Italien, Luxemburg, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Schweiz, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien, Tyskland och Österrike.

Om du har köpt en internationell på plats-tjänst är den tillgänglig i alla länder som visas på följande webbplats:

ios.toshiba.com

Service tillhandahålls för Toshiba-produkter som befinner sig inom 10 mils radie från en större stad. Om service efterfrågas för en produkt som befinner sig utanför denna 10 mils radie ges service i möjligaste mån.

Toshiba förbehåller sig rätten att använda en Toshiba-auktoriserad tjänstleverantör som underleverantör för tjänsten.

BESTÄLLA SERVICE

Du beställer service hos Toshibas supportcenter eller närmaste auktoriserade tjänstleverantör:

00800-86742273*

* Numret fungerar inte i alla länder. Använd följande nummer i dessa länder:

- Tjeckien 800142421
- Grekland 0080049129117
- Polen 008004911380
- Sverige 020795153

Se följande webbplats om du vill beställa service utanför Europa:

ios.toshiba.com

Toshibas supportcenter har öppet vardagar mellan 9:00 och 17:00 lokal tid, utom helgdagar.

SE

TOSHIBA
Leading Innovation >>>

Personalen på våra supportcenter har utbildats och certifierats för att diagnostisera maskinvaruproblem och tillhandahålla det snabbaste sättet att reparera din Toshiba-produkt. För att hjälpa personalen på vårt supportcenter att identifiera problem och reservdelar på effektivast möjliga sätt måste du vara beredd att beskriva de problem du har stött på.

När du ringer bör du ha tillgång till ditt Toshiba-system och vara beredd att ange det serienummer och modellnummer som finns på baksidan av Toshiba-produkten.

På plats-reparation kanske inte behövs om problemet kan lösas med fjärrdiagnostik.

Om på plats-reparation behövs skickar Toshiba en certifierad tekniker till dig senast i slutet av nästföljande vardag beroende på tillgången på reservdelar. Servicenivåerna är svarstidsmål som kan variera från plats till plats och garanteras inte.

Toshiba, dess auktoriserade återförsäljare och tjänstleverantörer förbehåller sig rätten att begära inköpsbevis (t.ex. en betalad, daterad faktura från den auktoriserade återförsäljaren) där modell och serienummer framgår, innan vi godtar en tjänstbeställning.

KUNDENS SKYLDIGHETER

Se till att alla data på din Toshiba-produkt har säkerhetskopierats före på plats-reparation eller innan du skickar datorn till den Toshiba-auktoriserade tjänstleverantören i samband med ett garantianspråk. Ta bort eventuella konfidentiella, upphovsskyddade eller personliga data.

Toshiba kan inte hållas ansvarigt för skada på eller förlust av program, data eller flyttbara lagringsmedia, eller återställning eller ominstallation av program eller data. Den certifierade teknikern installerar bara om operativsystemet om du har de återställningsmedia som följde med produkten.

Toshiba kan inte hållas ansvarigt för uteblivna intäkter eller följdskador, förlust av data, förlust av programvara eller kostnader för omkonfigurering av program.

Toshiba förbehåller sig rätten att debitera dig för transportkostnader om du inte fanns tillgänglig på överenskommen reparationsdag och plats.

RESERVDELAR OCH MATERIAL

Toshiba förbehåller sig rätten att reparera eller byta ut produkten eller delar som omfattas av standardgarantin med nya eller renoverade delar utan kostnad under hela perioden, förutom batterier. Garantin för batterierna är begränsad till 1 år på grund av produktens natur, om inte tjänsten du köpt också omfattar en utbytestjänst för batterier. En detaljerad beskrivning finns i avsnittet "Ytterligare tjänstalternativ".

En produkt eller komponent som repareras eller ersätts i enlighet med den här tjänsten skall täckas under resten av garantiperioden för produkten eller komponenten, eller under tre månader, beroende på vilken period som är längre. Produkter och komponenter som bytts ut enligt garantin tillhör Toshiba.

Om ett nytt tangentbord krävs tillhandahålls endast engelskspråkiga tangentbord eller tangentbord på språket i det land där tjänsten tillhandahålls, om något sådant finns tillgängligt.

BEGRÄNSNINGAR AV TJÄNSTEN

Denna tjänst omfattar endast delar och arbete. Den gäller inte för något fel eller någon defekt som beror på någon yttre orsak, olyckshändelse, felaktig användning, transport, normalt slitage, datavirus, användning av komponenter eller program som inte kommer från Toshiba, förändringar, anpassningar, felaktig installation, felaktigt underhåll, programfixar eller försumlighet.

Den här tjänsten gäller inte någon programvara. Om reparationen av produkten skulle visa sig ha samband med en orsak som inte omfattas av denna tjänst förbehåller sig Toshiba rätten att fakturera dig för delar, arbete och omkostnader.

Denna tjänst och standardgarantin upphör att gälla om felet på produkten eller komponenten har uppstått på grund av service, underhåll eller reparation av någon annan än en auktoriserad Toshiba-återförsäljare eller auktoriserad tjänstleverantör, eller om etiketten/serienumret på produkten eller komponenten har ändrats eller gjorts svårtydbar.

Denna tjänst täcker inte fel som uppstått på maskinvaran innan tjänsten köptes.

Tillbehör omfattas inte av den här tjänsten. Kontakta närmaste Toshiba-återförsäljare i händelse av fel.

Undantag från standardgarantin gäller även för den här garantiförlängningen. I villkoren och bestämmelserna för standardgarantin som medföljde produkten finns mer information om undantagen i garantin.

YTTERLIGARE TJÄNSTALTERNATIV

Om du är berättigad till ett eller flera av följande ytterligare tjänstalternativ gäller följande villkor och bestämmelser:

a) Möjlighet att behålla hårddisken

Beroende på varaktigheten för den garantiförlängning du har köpt servicealternativet att behålla hårddisken med, har du rätt att behålla den första trasiga hårddisken om den behöver bytas ut under garantiperioden. Hårddisken förblir din egendom, men omfattas inte av någon pågående support. Alla övriga produkter och komponenter, liksom ytterligare hårddiskar som byts ut enligt garantin, tillhör därefter Toshiba.

Om hårddisken skulle bli föremål för produktåterkallning gäller den här tjänsten inte längre för hårddisken och den måste då returneras till Toshiba.

b) Utbytestjänst för batterier

Beroende på varaktigheten för den garantiförlängning du har köpt utbytestjänsten för batterier med, utökas garantin för ditt batteri i enlighet med denna. Under den här tidsperioden är du berättigad till ett batteriutbytesärende efter att standardgarantin för batteriet har gått ut.

Den här tjänsten är endast giltig om batterikapaciteten är mindre än 50 %. Innan du gör ditt serviceanspråk måste du ladda ned, installera och köra ett diagnostikverktyg från Toshiba för att fastställa hur stor batterikapacitet som finns kvar.

Din Toshiba-auktoriserade tjänstleverantör är skyldig att kontrollera den kvarvarande batterikapaciteten efter att ha tagit emot din produkt. Om den Toshiba-auktoriserade tjänstleverantören fastställer att batterikapaciteten är över 50 %, förbehåller sig den auktoriserade tjänstleverantören rätten att lämna en offert på delar, arbetskostnader och utgifter.

TOSHIBA ERTESİ İŞ GÜNÜ YERİNDE YANIT SERVİSİ

SERVİS AÇIKLAMASI

Ertesi İş Günü Yerinde Yanıt Servisi sadece bir donanım onarma servisidir ve Toshiba donanımınızdaki arızayı belirlemek üzere telefon ile yapılacak tanılama işlemini içerir. Onarım gerekli görülürse, parçaların bulunup bulunmamasına bağlı olarak genellikle bir sonraki iş gününün sonunda, Toshiba tarafından bulunduğunuz yere bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderilir.

Ertesi İş Günü şeklinde belirlenen yanıt süresi, Destek Merkezi'ne sorunun bildirilmesinden Toshiba Onaylı Mühendis'in bulunduğunuz yere varmasına kadar geçen süre olarak tanımlanır. Ertesi İş Günü Yanıt Servisi için gereken niteliklere uymak üzere, servis talebinin Toshiba Desek Merkezi'ne yerel saate göre 15:00'dan önce kaydedilmesi gerektiğini lütfen unutmayın.

Bu servis Toshiba Satellite Pro, Tecra, Portégé ve belirli İş Amaçlı Tablet Bilgisayarlar (buradan itibaren ürünler olarak anılacaktır) için geçerlidir. Ürün uyumluluğu ile ilgili daha fazla ayrıntı için lütfen şu adresi ziyaret edin:

toshiba-turkey.com/services

Bu servis; belirlenen süre, servis yanıt düzeyi veya servis içeriği ile ilgili olarak Toshiba ürününüzün standart garantisini yükseltir. Bu yüzden hüküm ve koşullar standart garanti koşullarına ek olarak uygulanır ve herhangi bir çatışma durumunda geçerli olur.

Bu servis, yalnızca Avrupa'da satın alınan Toshiba ürünleri için kullanılabilir.

Bu servis yasal haklarınızı etkilememektedir.

KAYIT VE SERVİS ETKİNLEŞTİRME

Bu servis, yalnızca Toshiba ürününüzün alındığı tarihten sonraki 90 gün içerisinde satın alınırsa geçerli olur ve satın alındıktan sonraki 30 gün içerisinde etkinleştirilmelidir. Servisinizi etkinleştirmek için aşağıdaki Internet web sitesinden ürünü kaydettirmeniz gerekir:

toshiba.eu/registration/tr

Lütfen kayıt işlemleri sırasında söz konusu servis, ürününüz ve kullanıcı verileriniz hakkında bilgi sağlamaya hazır olun. Toshiba Store alışverişiniz sırasında servisinizi etkinleştirdiyseniz, servisi web sitemizden yeniden etkinleştirmenize gerek yoktur.

Ürününüz, Toshiba Destek Merkezi ile servis talebi için irtibat kurduğunuz anda kayıtlı değilse Ertesi İş Günü Yanıt servisi geçerli olmayabilir.

Kayıt işlemi başarıyla tamamlandıktan sonra, bir onay e-postası alacak ve bu servisi kullanma hakkına sahip olacaksınız.

Bu servis yalnızca kayıt işleminin yapıldığı Toshiba ürünü için geçerlidir.

MÜŞTERİ TARAFINDAN DEĞİŞTİRİLEBİLİR BİRİMLER (CRU)

Bazı servis parçaları müşteri tarafından kolaylıkla çıkarılacak ve değiştirilecek şekilde özellikle tasarlanmıştır ve bu parçalara CRU denir. Uzaktan sorun giderme ve tanılama sırasında Destek Merkezi Temsilcisi onarım işleminin sizin tarafınızdan gerçekleştirilebileceğine karar verirse Toshiba, hem servis parçasını hem de belgelerini değişim işlemi için size gönderir. Toshiba tarafından istendiği takdirde orijinal parçanın Toshiba'ya iade edilmesi gerekir. Bu işleme ilişkin masraflar Toshiba tarafından karşılanır.

SERVİS DÜZEYİ

Satın almış olduğunuz Yerinde Servis türüne bağlı olarak şu Servislerden biri için hak kazanırsınız.

a) Silver Yerinde Servis

Silver Ertesi İş Günü Yerinde Yanıt Servisi satın aldıysanız, onarım işlemi sizin tarafınızdan CRU süreciyle gerçekleştirilemiyorsa yalnızca kusurlu ürünün yerinde onarılması için bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderilir.

b) Gold Yerinde Servis

Gold Ertesi İş Günü Yerinde Yanıt Servisi satın aldıysanız, size bir yedek parça gönderilmesini reddedebilirsiniz ve Toshiba Destek Merkezi, kusurlu ürünün yerinde onarılması için bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderir.

ÜLKE KAPSAMI

Yerel bir Yerinde Servis satın aldıysanız, bu servis yalnızca satın alındığı ülkede kullanılabilir.

Bir Avrupa Yerinde Servis seçeneği satın aldıysanız, bu servis Almanya, Avusturya, Belçika, Birleşik Krallık, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsveç, İsviçre, İtalya, Lüksemburg, Norveç, Polonya, Portekiz ve Yunanistan'da mevcuttur.

Uluslararası Yerinde Servis satın aldıysanız, bu servis aşağıdaki web sitesinde listelenen tüm ülkelerde kullanılabilir:

ios.toshiba.com

Bu Servis, büyük şehirlerin 100 km civarındaki Toshiba ürünleri için sağlanır. 100 km'lik uzaklığın dışında kalan bir ürün için servis talebi oluşturulursa servis, mümkün olan en kısa süre temelinde sağlanmaya çalışılır.

Toshiba, servisi bir Toshiba Yetkili Servis Sağlayıcısı'na yaptırma hakkını saklı tutar.

SERVİS ALMA

Servis almak için lütfen 00800-TOSHCARE numarası dahilindeki Toshiba Destek Merkezi ile irtibata geçin:

00800-86742273*

* Bu numara tüm ülkelerde çalışmaz. Lütfen aşağıdaki ülkeler için belirtilen numaraları kullanın:

- Çek Cumhuriyeti 800142421
- Yunanistan 0080049129117
- Polonya 008004911380
- İsveç 020795153

Avrupa dışına destek almak için lütfen şu web sitesine bakın:

ios.toshiba.com

Toshiba Destek Merkezi resmi tatiller hariç olmak üzere hafta içi yerel saate göre 09:00 ve 17:00 saatleri arasında açıktır.

TR

Destek Merkezi Temsilcilerimiz, her türlü donanım sorununu tanımlayabilecek ve Toshiba ürününüzün onarılması için en hızlı yöntemi sunacak şekilde eğitim almış ve sertifikalandırılmıştır. Destek Merkezi Temsilcilerimize sorunu ve gereken yedek parçaları en etkili şekilde belirlemelerine yardımcı olmak için, lütfen karşılaştığınız tüm arızaları eksiksiz olarak açıklamaya hazır olun.

Arama yaparken lütfen Toshiba sisteminizi yanınızda bulundurun ve Toshiba ürününüzün altında bulunan seri numarasını ve model numarasını sağlamaya hazır olun.

Sorun uzaktan tanılama yoluyla çözülebiliyorsa Yerinde Onarım gerekmeyebilir.

Yerinde Onarım gerekli görülürse, parçaların bulunup bulunmamasına bağlı olarak bir sonraki iş gününün sonunda, Toshiba tarafından bulunduğunuz yere bir Toshiba Onaylı Mühendis gönderilir. Servis düzeyleri, yanıt süresi hedefleridir; konuma göre farklılık gösterebilir ve bununla ilgili bir garanti verilmez.

Toshiba, Yetkili Satıcıları ve Servis Sağlayıcıları, herhangi bir servis talebini kabul etmeden önce modeli ve seri numarasını belirten bir satın alma belgesi (örn. Yetkili Satıcıdan alınan ödenmiş ve tarihli fatura) isteme hakkını saklı tutar.

MÜŞTERİ SORUMLULUKLARI

Lütfen Yerinde onarım gerçekleştirilmeden önce veya bir garanti talebiyle bağlantılı olarak ürününüzü Toshiba Yetkili Servis Sağlayıcınıza iade etmeden önce Toshiba ürününüzdeki tüm verilerin eksiksiz olarak yedeklenmiş olduğundan emin olun. Size ait, gizli veya kişisel verilerinizi ve bilgilerinizi cihazınızdan kaldırın.

Toshiba herhangi bir programda, verilerde veya çıkarılabilir depolama ortamlarında meydana gelen hasar veya kayıplardan ya da herhangi bir programın veya verilerin geri ya da yeniden yüklenmesinden sorumlu değildir. Toshiba Onaylı Mühendis yalnızca ürününüzle beraber verilen kurtarma ortamını sağlamanız durumunda işletim sistemini yeniden yükler.

Toshiba, kâr kayıplarından veya sonuç olarak ortaya çıkan kayıplardan, veri kayıplarından, yazılım kayıplarından ya da yazılımın yeniden yapılandırma maliyetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

Toshiba, kararlaştırılan onarım tarihi ve yerinde bulunmamanız durumunda lojistik masraflarını size fatura etme hakkını saklı tutar.

PARÇA VE MALZEMELER

Toshiba, kendi tercihine bağlı olarak, standart garanti kapsamındaki tüm ürünleri veya onların parçalarını (piller hariç), tüm servis süresi boyunca ücretsiz olarak yeni ya da yenilenmiş parçalarla onaracak veya değiştirecektir. Satın aldığınız Servise Pil Değiştirme Servisi seçeneği de dahil değilse, piller için garanti süresi parçanın doğası nedeniyle 1 yıl ile sınırlıdır. ‘Ek Servis seçenekleri’ bölümünde ayrıntılı açıklama bulunabilir.

Bu servis kapsamında onarılan veya değiştirilen herhangi bir ürün veya parça, ürün veya parça için geçerli olan garanti süresinin geri kalanı boyunca veya üç ay süresince (hangisi daha uzunsa) garanti kapsamında olacaktır. Garanti kapsamında değiştirilen tüm ürün ve parçalar Toshiba'nın mülkiyetine geçer.

Klavye değişimi gerekirse yalnızca İngilizce klavyeler veya mevcutsa, servisin sağlandığı ülkenin yerel dilindeki klavyeler sağlanacaktır.

SERVİS SINIRLAMALARI

Bu servis, yalnızca parçaları ve işçiliği kapsar ve herhangi bir dış neden, kaza sonucu hasar, yanlış kullanım, taşıma, aşınma ve yıpranma, virüsler, Toshiba dışındaki parça veya yazılımların kullanımı, yapılan değişiklik ve uyarlamalar, hatalı kurulumlar, yanlış bakım uygulamaları, yazılım düzeltmeleri veya ihmalden kaynaklanan arıza veya kusurlar için geçerli değildir.

Bu servis hiçbir yazılım için geçerli değildir. Ürünün bu servis kapsamında olmayan bir nedenden ötürü onarılması gerekirse Toshiba; parçaları, işçiliği ve masrafları size fatura etme hakkını saklı tutar.

Ürün ya da parçadaki arızanın, Toshiba Yetkili Satıcısı veya Yetkili Servis Sağlayıcısı dışında başka bir yerde yapılan servis, bakım ya da onarımdan kaynaklanması veya ürün ya da parça etiketlerinin/seri numaralarının değiştirilmiş ya da okunamaz hale getirilmiş olması durumunda bu servis ve standart garanti geçerli olmaz.

Donanımdaki arıza, servisin satın alınmasından önce meydana geldiyse bu servis mevcut arızayı kapsamaz.

Aksesuarlar bu servis kapsamında değildir. Herhangi bir arıza durumunda lütfen yerel Toshiba satıcınızla temas kurun.

Standart Garantiye ilişkin istisnalar bu Garanti Uzatması için de geçerlidir. Garanti istisnaları hakkında daha fazla bilgi için lütfen ürününüzle beraber verilen standart garanti hüküm ve koşullarına bakın.

EK SERVİS SEÇENEKLERİ

Aşağıdaki Ek Servis seçeneklerinden bir veya birkaçına sahip olmanız durumunda şu hüküm ve koşullar geçerlidir:

a) Sabit Sürücünün Teslim Alınması

Sabit Sürücünün Teslim Alınması Servisi seçeneğini satın almış olduğunuz söz konusu Garanti Uzatması süresine bağlı olarak, ilk kusurlu sabit sürücünün teslim alınması (servis süresi dahilinde değiştirilmesi gerektiği takdirde) hakkına sahip olursunuz. Sabit sürücü sizin mülkiyetinizdedir, ancak gelecekteki destek işlemleri için hak sağlanmaz. Garanti kapsamında değiştirilen diğer sabit sürücülerin yanı sıra ek ürünler ve parçalar da Toshiba'nın mülkiyetinde olacaktır.

Sabit sürücü ürün geri çekme sürecine tabi tutulursa, bu servisin kapsamından çıkacaktır ve sürücünün Toshiba'ya iade edilmesi gerekecektir.

b) Pil Değiştirme Servisi

Pil Değiştirme Servisi seçeneğini satın almış olduğunuz söz konusu Garanti Uzatması süresine bağlı olarak, pillerinizin garantisi de aynı şekilde uzatılır. Bu süre boyunca, pilinizin Standart Garanti süresinin dolmasının ardından bir kez Pil Değiştirme talebinde bulunma hakkına sahip olursunuz.

Bu servis yalnızca pil kapasitesi %50'nin altındaysa geçerlidir. Servis talebinde bulunmadan önce, kalan pil kapasitesini belirlemek için Toshiba tarafından sağlanan bir tanı aracını indirmeniz, yüklemeniz ve çalıştırmanız gerekir.

Toshiba Yetkili Servis Sağlayıcınız, ürünü aldıktan sonra kalan pil kapasitesini kontrol etmekle yükümlüdür. Yetkili Servis Sağlayıcısı pil kapasitesinin %50'den fazla olduğuna karar verirse Yetkili Servis Sağlayıcısı parçalar, işçilik ve masraflar için geçerli bir fiyat verme hakkını saklı tutar.